

**VALORACION DE LA SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES DE  
POSTGRADOS ADSCRITOS A LOS PROGRAMAS DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONOMICAS DE LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA**

**TOBINSON PADILLA STEWART ENRIQUE**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
DEPARTAMENTO DE POSGRADOS  
ESPECIALIZACIÓN EN GESTION GERENCIAL  
CARTAGENA DE INDIAS D. T. Y C.  
2016**

**VALORACION DE LA SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES DE  
POSTGRADOS ADSCRITOS A LOS PROGRAMAS DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONOMICAS DE LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA**

**Anteproyecto presentado como requisito para optar el título de:  
ESPECIALISTA EN GESTION GERENCIAL**

**TOBINSON PADILLA STEWART ENRIQUE**

**ASESOR:**

**JUAN CARLOS VERGARA SCHMALBACH**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
DEPARTAMENTO DE POSGRADOS  
ESPECIALIZACIÓN EN FINANZAS  
CARTAGENA DE INDIAS D. T. Y C.  
2016**

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
0. ANTEPROYECTO .....	3
0.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
0.1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	3
0.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	5
0.2 JUSTIFICACIÓN.....	5
0.3 OBJETIVOS .....	7
0.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	7
0.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
0.4 METODOLOGÍA .....	7
0.4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	7
0.4.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
0.4.3 FUENTES DE INFORMACION .....	8
0.4.3.1 Fuentes Primarias .....	8
0.4.3.2 Fuentes Secundarias .....	9
0.4.3.2.1. Páginas web.....	9
0.4.3.2.2 Bases de datos.....	9
0.4.3.2.3 Bibliotecas.....	9
0.44 POBLACION Y MUESTRA.....	9
1. MARCO REFERENCIAL .....	11
1.1. ANTECEDENTES.....	11
1.2. MARCO TEORICO .....	13
1.3. MARCO CONCEPTUAL .....	21
2. PERCEPCION SOBRE LA CALIDAD ACADÉMICA Y RECURSOS PRESTADOS POR LA UNIVERSIDAD.....	22
INTRODUCCIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.

<b>2.1. SATISFACCION DE LOS CONTENIDOS.....</b>	<b>23</b>
<b>2.2. SATISFACCION CON LOS RECURSOS OFRECIDOS POR LA INSTITUCION, PERSONAL DOCENTE E INFRAESTRUCTURA FISICA.....</b>	<b>32</b>
<b>2.3. NIVEL DE SATISFACCION SOBRE LA PRESTACION DEL SERVICIO .....</b>	<b>42</b>
<b>3. CONCLUSIONES .....</b>	<b>57</b>
<b>4. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>66</b>
<b>5. BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>67</b>

## LISTA DE GRAFICAS

<b>Grafica 1.</b> Competencias y percepcion de la calidad academica.....	24
<b>Grafica 2.</b> Satisfacción con los recursos ofrecidos por la Institución. ....	33
<b>Grafica 3.</b> Satisfacción de la prestación del servicio en las fuentes de atención a estudiantes y manejo de información .....	42

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Satisfacción del aprendizaje obtenido con relación a la formación en valores y principios éticos.....	24
<b>Tabla 2.</b> Satisfacción del aprendizaje obtenido con relación a la formación en segundo idioma .....	25
<b>Tabla 3.</b> Satisfacción del aprendizaje obtenido con relación a la formación en análisis e interpretación .....	25
<b>Tabla 4.</b> Satisfacción del aprendizaje obtenido con relación a la formación en innovación y creatividad .....	26
<b>Tabla 5.</b> Satisfacción del aprendizaje en la formación académica en formulación y gestión de proyectos. ....	26
<b>Tabla 6.</b> Satisfacción del aprendizaje en la formación académica con orientación a la investigación .....	27
<b>Tabla 7.</b> Satisfacción del aprendizaje en la formación académica en sensibilidad y conciencia social .....	27
<b>Tabla 8.</b> Satisfacción del aprendizaje en la formación académica con orientación al desarrollo.....	28
<b>Tabla 9.</b> Satisfacción del aprendizaje en la formación académica para liderazgo	28
<b>Tabla 10.</b> Satisfacción del aprendizaje en la formación académica para trabajar en equipo.....	29
<b>Tabla 11.</b> Satisfacción del aprendizaje en la formación académica para comunicarse con otros por escrito.....	29
<b>Tabla 12.</b> Satisfacción del aprendizaje en la formación académica para comunicarse en forma oral .....	30
<b>Tabla 13.</b> Satisfacción del aprendizaje en la formación académica para trabajar independiente .....	30
<b>Tabla 14.</b> Satisfacción del aprendizaje en la formación académica para utilizar herramientas básicas informáticas .....	31
<b>Tabla 15.</b> Satisfacción del aprendizaje en la percepción de la calidad académica general del programa cursado.....	31
<b>Tabla 16.</b> Satisfacción del aprendizaje en la percepción de la calidad académica en cuanto a contenidos programáticos de los cursos .....	32
<b>Tabla 17.</b> Percepción de la satisfacción en la calidad académica del personal docente de la institución .....	33
<b>Tabla 18.</b> Percepción de la satisfacción en las relaciones interpersonales del personal docente de la institución .....	34
<b>Tabla 19.</b> Percepción de la satisfacción de las prácticas pedagógicas del personal docente de la institución .....	34

<b>Tabla 20.</b> Percepción de la satisfacción en la disponibilidad de tiempo del personal docente de la institución .....	34
<b>Tabla 21.</b> Percepción de la satisfacción en la metodología y ayudas utilizadas del personal docente de la institución .....	35
<b>Tabla 22.</b> Percepción de la satisfacción en la entrega de notas del personal docente de la institución .....	35
<b>Tabla 23.</b> Percepción de la satisfacción en la trayectoria investigativa del personal docente.....	36
<b>Tabla 24.</b> Percepción de satisfacción de los salones de clase .....	36
<b>Tabla 25.</b> Percepción de satisfacción de los laboratorios y talleres .....	37
<b>Tabla 26.</b> Percepción de satisfacción de las salas de cómputo.....	37
<b>Tabla 27.</b> Percepción de satisfacción de la conectividad a internet.....	38
<b>Tabla 28.</b> Percepción de satisfacción de la biblioteca.....	38
<b>Tabla 29.</b> Percepción de satisfacción de los espacios para recreación y deporte	39
<b>Tabla 30.</b> Percepción de satisfacción de la cafetería en la infraestructura física de la institución.....	39
<b>Tabla 31.</b> Percepción de satisfacción de los parqueaderos en la infraestructura física de la institución .....	40
<b>Tabla 32.</b> Percepción de satisfacción de las instalaciones sanitarias en la infraestructura física .....	40
<b>Tabla 33.</b> Percepción de satisfacción de los espacios para realizar actividades artísticas y culturales .....	41
<b>Tabla 34.</b> Percepción de satisfacción de los consultorios médicos y odontológicos en la institución.....	41
<b>Tabla 35.</b> Atención a estudiantes y manejo de información. Área académica. Atención en Rectoría .....	43
<b>Tabla 36.</b> Atención a estudiantes y manejo de información. Área académica. Atención en biblioteca .....	43
<b>Tabla 37.</b> Atención a estudiantes y manejo de información. Área académica. Atención en admisiones, registro y control académico.....	44
<b>Tabla 38.</b> Atención a estudiantes y manejo de información. Área académica. Atención en centro de recursos educativos y telecomunicaciones.....	44
<b>Tabla 39.</b> Atención a estudiantes y manejo de información. Área académica. Atención en laboratorio.....	45
<b>Tabla 40.</b> Atención a estudiantes y manejo de información. Área académica. Atención en centro de informática .....	45
<b>Tabla 41.</b> Atención a estudiantes y manejo de información. Área académica. Atención en salas de informática.....	46
<b>Tabla 42.</b> Atención a estudiantes y manejo de información. Área académica. Atención en Vicerrectoría académica .....	46

<b>Tabla 43.</b> Atención a estudiantes y manejo de información. Área académica. Atención en Vicerrectoría de investigación.....	47
<b>Tabla 44.</b> Atención a estudiantes y manejo de información. Área académica. Atención en Decanaturas .....	47
<b>Tabla 45.</b> Atención a estudiantes y manejo de información. Área académica. Atención en Departamentos de Posgrados .....	48
<b>Tabla 46.</b> Atención a estudiantes y manejo de información. Área académica. Atención en Coordinación del Programa de posgrado .....	48
<b>Tabla 47.</b> Atención a estudiantes y manejo de información. Área académica. Atención en división de Bienestar Universitario.....	49
<b>Tabla 48.</b> Atención a estudiantes y manejo de información. Área académica. Atención en Centro de Posgrado.....	49
<b>Tabla 49.</b> Atención a estudiantes y manejo de información. Área administrativa. Atención en Portería.....	50
<b>Tabla 50.</b> Atención a estudiantes y manejo de información. Área administrativa. Atención en Vicerrectoría administrativa .....	50
<b>Tabla 51.</b> Atención a estudiantes y manejo de información. Área administrativa. Atención en la división financiera (Jefatura) del Programa.....	51
<b>Tabla 52.</b> Atención a estudiantes y manejo de información. Área administrativa. Atención en sección de Tesorería y Pagaduría .....	51
<b>Tabla 53.</b> Atención a estudiantes y manejo de información. Área administrativa. Atención en división de Sistemas .....	52
<b>Tabla 54.</b> Atención a estudiantes y manejo de información. Área administrativa. Atención en Secretaria General.....	52
<b>Tabla 55.</b> Atención a estudiantes y manejo de información. Área administrativa. Atención en Oficina Asesora de Planeación.....	53
<b>Tabla 56.</b> Atención a estudiantes y manejo de información. Área administrativa. Atención en la división de calidad y mejoramiento institucional.....	53
<b>Tabla 57.</b> Atención a estudiantes y manejo de información. Área administrativa. Atención en la división de comunicaciones y relaciones públicas. ....	54
<b>Tabla 58.</b> Atención a estudiantes y manejo de información. Área administrativa. Atención en sección emisora.....	54
<b>Tabla 59.</b> Atención a estudiantes y manejo de información. Área administrativa. Atención en canal de televisión. ....	55
<b>Tabla 60.</b> Atención a estudiantes y manejo de información. Área administrativa. Atención telefónica general. ....	55
<b>Tabla 61.</b> Atención a estudiantes y manejo de información. Área administrativa. Atención en cafetería.....	56
<b>Tabla 62.</b> Personal docente vs Formación académica recibida con orientación a la investigación.....	59



<b>Tabla 63.</b> Personal Docente vs Percepción de satisfacción en la Calidad Académica general del programa cursado .....	60
<b>Tabla 64.</b> Percepción de satisfacción en la Calidad Académica general del programa cursado vs Percepción de la formación académica con competencia en segundo idioma .....	61
<b>Tabla 65.</b> Percepción de la calidad académica en los contenidos programáticos de los cursos vs Percepción de la formación académica con competencia en segundo idioma .....	61
<b>Tabla 66.</b> Percepción de la satisfacción en la metodología y ayudas utilizadas por el Personal Docente vs Percepción de la formación académica con competencia en segundo idioma .....	62
<b>Tabla 67.</b> Percepción de la calidad académica en los contenidos programáticos de los cursos vs Formación académica recibida con orientación al desarrollo .....	63
<b>Tabla 68.</b> Percepción de la calidad académica en los contenidos programáticos de los cursos vs Percepción de la calidad académica del Personal Docente .....	63
<b>Tabla 69.</b> Percepción de la satisfacción en la metodología y ayudas utilizadas por el Personal Docente vs Percepción de la calidad académica del Personal Docente .....	64
<b>Tabla 70.</b> Atención en la División de Calidad y Mejoramiento Institucional vs Atención en Coordinación del programa de posgrado.....	64
<b>Tabla 71.</b> Percepción de satisfacción en las instalaciones sanitarias vs Percepción de satisfacción en los parqueaderos .....	65

## **INTRODUCCIÓN**

Periódicamente, nuevos estudiantes forman parte de los distintos programas de postgrados de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena. Esta rotación de estudiantes implica el desarrollo de evaluaciones rutinarias de satisfacción con el fin de hacer un seguimiento a las condiciones de calidad ofrecida por el departamento.

La carencia de un estudio evaluativo de la satisfacción de los estudiantes les conlleva a no tener una alternativa de mejora o aseguramiento de la calidad en el servicio ofrecido por la universidad a partir de la información suministrada por los usuarios. Además, la valoración de la satisfacción de los estudiantes estaría en sintonía a los requerimientos del Sistema de Calidad Institucional (SIGUC) y a lo establecido en la norma de calidad NTC GP 1000: 2009, ISO 9001:2008 y MECI. La presente investigación se deriva de la inquietud de explorar el grado de satisfacción como un elemento de la calidad de la educación postgraduada. Con el objeto de conocer las necesidades y el grado de satisfacción de los estudiantes, el presente trabajo pretende definir los elementos conceptuales de valoración de la satisfacción de los estudiantes de postgrados adscritos a los programas de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena.

El objetivo de este trabajo se centró en valorar y/o medir la satisfacción de los estudiantes y todos aquellos aspectos que se asocian con dicha satisfacción. El estudio se llevó a cabo con una muestra compuesta por estudiantes de los postgrados de Auditoría en Salud, Finanzas, Gerencia de Impuestos y Gestión Gerencial. Como instrumento empleado para la captura de los datos, se utilizó la encuesta de satisfacción a estudiantes de postgrados de la División de Calidad y Mejoramiento Institucional de la Universidad de Cartagena. El trabajo de campo consistió en realizar una encuesta a los estudiantes de postgrados de la Facultad

de Ciencias Económicas, la cual estuvo dividida en 3 partes: 1) Satisfacción de los contenidos académicos de los programas en la obtención de competencias y en la percepción de la calidad académica. 2) Satisfacción con los recursos ofrecidos por la institución como la infraestructura física y la calidad del personal docente. 3) Satisfacción de la prestación del servicio en las fuentes de atención a estudiantes y manejo de información en las áreas académica y administrativa.

## **0. ANTEPROYECTO**

### **0.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **0.1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

La norma de calidad NTC GP 1000:2009 y el MECI, está dirigida a todas las entidades del Estado, y se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Por otro lado, la universidad ya no es la única institución que genera conocimiento mediante la investigación pura y aplicada. Las corporaciones privadas, las industrias de alta tecnología y otros grupos de la sociedad civil, con y sin auspicio del gobierno, están inmersos en la producción de conocimiento con implicaciones contundentes para la vida humana. Igualmente, implantan programas de capacitación profesional, que si bien no son conducentes a grado, complementan los que ofrecen las universidades.

Lo que hasta hace algunos años fue dominio exclusivo de la universidad y de la educación superior, ahora es un territorio de competencia abierta que obliga a los universitarios a redefinir su papel y el de la educación superior.

En este escenario cambiante, las instituciones de educación superior están obligadas a confrontar los nuevos retos de la sociedad del Siglo XXI. Asumir una postura reflexiva y proponer cursos de acción para transformarse a sí mismas son dos medidas que deben tomar a tono con las exigencias de la época. Ciertamente, son tiempos de grandes desafíos, pero simultáneamente de grandes oportunidades para la educación superior.

El concepto de calidad a pesar de haber adquirido carta de naturalización, tanto en el ámbito de la educación superior como en otros, y de su empleo constante en foros, artículos y libros sobre el tema, no tiene una definición que denote el sentido del término. Sí en cambio, es muy variada la conceptualización del vocablo. En la esfera de nuestra competencia podría relacionarse con conceptos de excepcionalidad, excelencia, transformación de la persona a través del proceso educativo, o bien como “lo mejor para el usuario dentro de ciertas condiciones que implican satisfacer sus expectativas con la más alta relación costo beneficio” (Universidad de Colima, México, 2002).

Con base en lo anterior, se hace importante conocer las bases que dieron inicio a este tipo de estudios tendientes a evaluar el impacto de la satisfacción del estudiante al medio ambiente universitario, que incluye todos los servicios que requiere el estudiante para tener una formación integral de calidad, los cuales es necesario identificar.

Es necesario apuntar que la satisfacción del estudiante es el eje central de todos los procesos que se llevan a cabo en las universidades pues su principal función sustantiva es la docencia centrada en él. Objetivo que debe cumplirse mediante su satisfacción y su persistencia en las universidades.

Asimismo el medio ambiente que rodea al proceso enseñanza aprendizaje determina en igual proporción la búsqueda de un objetivo de calidad en este servicio que incluye todo aquello que sería indispensable para que el proceso se de en una forma adecuada como: aulas, biblioteca, cafetería, jardines, procesos administrativos, campos deportivos, la limpieza de todos estos espacios, etc.

Los estudiantes son una rica fuente de información utilizable en la evaluación continua de cualquier institución educativa. Los datos aportados por ellos permiten inferir características importantes del funcionamiento de la institución de la que ellos mismos forman parte y determinar la medida en la que se alcanzan los fines preestablecidos.

### **0.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Teniendo en cuenta lo anterior, se esboza el siguiente interrogante:

¿Cuál es el grado de satisfacción de los estudiantes de postgrados de la Facultad de Ciencias Económicas con los diferentes programas de estudio que esta contiene y sus servicios para la realización de un profesional especializado?

## **0.2 JUSTIFICACIÓN**

Para dar cumplimiento a la norma previamente mencionada se hace necesaria la realización de esta investigación. Si se trata de mejorar la calidad de los programas ofertados, se hace indispensable saber el nivel de satisfacción de los estudiantes de los distintos programas que están en la oferta de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena, esto les llevará a conocerse mucho mejor como institución y por eso esta investigación les conducirá a tener herramientas de decisión para poder diseñar estrategias o planes de acción futuros, así como también la búsqueda de mejora en la calidad

educativa y la acreditación de programas académicos como un medio para reconocer y asegurar la calidad.

Para los investigadores presenta la oportunidad de estudiar los elementos y etapas que han sido fundamentales para valorar la satisfacción de los estudiantes de postgrados adscritos a los programas de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena. El presente proyecto constituye una herramienta bibliográfica para la Universidad de Cartagena que puede ser usada como referencia para estudios que versen sobre el tema aquí expuesto, no solo por docentes y estudiantes de la institución, sino todo aquel que desee tener información acerca del tema.

### **0.3 OBJETIVOS**

#### **0.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena para un mejoramiento continuo de su formación por parte de las directivas.

#### **0.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

0.3.2.1 Identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes de postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena, sobre la enseñanza teórica y práctica de las asignaturas y servicios prestados por la universidad.

0.3.2.2 Aplicar encuesta para la medición objetiva del grado de satisfacción de los estudiantes de postgrados de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena.

0.3.2.3 Establecer recomendaciones a la unidad administrativa para el mejoramiento de la calidad del servicio.

### **0.4 METODOLOGÍA**

#### **0.4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El proyecto se enmarca dentro del tipo de investigación descriptiva, ya que se pretende caracterizar la valoración y el grado de satisfacción de los estudiantes de postgrados adscritos a los programas de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena.



## **0.4.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Es propio de esta investigación, la identificación de las relaciones que existen entre las variables relevantes de este proceso evolutivo. Para esto, se procederá a la recolección de datos sobre la base de una teoría, para luego exponer la información de manera cuidadosa, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento

Dentro del tipo de investigación descriptiva, se enmarca en los estudios de desarrollo, ya que no se enfoca solo en determinar el estado en que se halla el grado de satisfacción de los estudiantes de postgrados adscritos a los programas de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena, sino también su valoración.

## **0.4.3 FUENTES DE INFORMACION**

Para el desarrollo de la presente investigación se hará uso de las fuentes primarias como la encuesta y secundarias como lo son las bases de datos y todo aquel material que permita tener acceso a información pertinente.

### **0.4.3.1 Fuentes Primarias**

La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, a través de un cuestionario dispuesto en escala tipo Likert de 0 a 5, que corresponde al grado total de satisfacción con los aspectos considerados para tal fin. La encuesta estuvo estructurada en 3 partes básicas: 1) satisfacción de los contenidos académicos, 2) satisfacción con los recursos ofrecidos por la institución, 3) Satisfacción de la prestación del servicio en las fuentes de atención a estudiantes y manejo de información. Dicha encuesta consideraba los siguientes valores:

<b>Criterios de calificación</b>	
5	Totalmente Satisfecho
4	Satisfecho
3	Parcialmente satisfecho
2	Insatisfecho
1	Totalmente insatisfecho
0	No Sabe o No Aplica

### **0.4.3.2 Fuentes Secundarias**

#### **0.4.3.2.1. Páginas web**

Las consultas en las diferentes páginas web, serán herramientas básicas en la consecución de información que conllevará a un panorama claro con respecto a la evolución, definición, la normatividad vigente y la experiencia de otros países con el tema.

#### **0.4.3.2.2 Bases de datos**

Las bases de datos proporcionan bibliografía y artículos de carácter científico, que resultaron de mucha ayuda en la elaboración del presente trabajo. De igual manera proporcionarán datos para ser analizados en desarrollo del presente proyecto.

#### **0.4.3.2.3 Bibliotecas**

Las consultas realizadas en bibliotecas aportan una amplia referencia teórica que contribuye a la realización, solidez y veracidad del trabajo de investigación.

### **0.44 POBLACION Y MUESTRA**

La población y muestra objeto de estudio se aplicó al 100%. Fueron todos los estudiantes activos de los diferentes postgrados y de las diferentes cohortes. En

total fueron 116 estudiantes los encuestados pertenecientes a las especializaciones de Auditoria en Salud, Finanzas, Gerencia de Impuestos y Gestión Gerencial de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena.

Tabulados los resultados se utilizaron procedimientos convencionales de estadística descriptiva para el análisis de los datos. Para el procesamiento y análisis de los datos se emplearon Tablas dinámicas y graficas en Excel.

## **1. MARCO REFERENCIAL**

### **1.1. ANTECEDENTES**

A la luz de la Ley 872 de 2003, por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios, el artículo 6° especifica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable.

Esta norma está dirigida a todas las entidades, y se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes. En este sentido, conseguir dichos resultados para el mejoramiento continuo, y más si lo es una institución educativa, como la Universidad de Cartagena, específicamente en su sede de postgrados, promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí.

Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción. Dicho enfoque permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de las entidades, circunstancia que debe ser la principal motivación para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y no simplemente la certificación con una norma, la cual debe verse como un reconocimiento, pero nunca como un fin.

Asimismo, el Decreto 1599 de 2005, adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI 1000:2005), el cual determina las generalidades y la estructura necesaria para establecer, documentar, implementar y mantener un

Sistema de Control Interno en las entidades y agentes obligados conforme al artículo 5 de la Ley 87 de 1993.

Por otro lado, el modelo Parasuranam es una herramienta aplicada a la calidad en servicios, desarrollada para ver la percepción del cliente influenciada por gaps externos, y propone la necesidad de examinar la naturaleza de la asociación entre la calidad del servicio percibida por el cliente y sus determinantes o gaps (Gap: espacio de tiempo, intervalo, discrepancia, brecha). Por tanto, para satisfacer las expectativas del cliente es tan importante disponer de información adecuada sobre ellos, que contenga aspectos relacionados con sus necesidades, con los atributos que se fijan para lograr y obtener el nivel de calidad deseado.

Con este modelo se crean varios supuestos:

1. Al cliente le es más difícil evaluar la calidad del servicio que la calidad de los productos.
2. La percepción de la calidad del servicio es el resultado de una comparación del cliente con el desempeño actual del servicio.
3. Las evaluaciones del servicio no se hacen solamente a la entrega de este, sino también en el proceso de realización de este.

Para Ruiz (2002) “la calidad, y más concretamente la calidad del servicio, se está convirtiendo en nuestros días en un requisito imprescindible para competir en las organizaciones industriales y comerciales de todo el mundo, ya que las implicaciones que tiene en la cuenta de resultados, tanto en el corto como en el largo plazo, son muy positivas para las organizaciones envueltas en este tipo de procesos”.

De esta forma, la calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla”.

## **1.2. MARCO TEORICO**

Para el desarrollo del marco teórico del presente proyecto, se tuvieron en cuenta elementos conceptuales sobre calidad y satisfacción del servicio. Según Gronroos (1994), “Tanto la investigación académica como la práctica empresarial vienen sugiriendo, desde hace ya algún tiempo, que un elevado nivel de calidad de servicio proporciona a las empresas considerables beneficios en cuanto a cuota de mercado, productividad, costes, motivación del personal, diferenciación respecto a la competencia, lealtad y capacitación de nuevos clientes, por citar algunos de los más importantes. Como resultado de esta evidencia, la gestión de la calidad de servicio se ha convertido en una estrategia prioritaria y cada vez son más los que tratan de definirla, medirla y, finalmente, mejorarla. Desafortunadamente, la definición y medida de la calidad han resultado ser particularmente complejas en el ámbito de los servicios, puesto que, al hecho de que la calidad sea un concepto aún sin definir hay que añadirle la dificultad derivada de la naturaleza intangible de los servicios”.

Buttle (1996) sostiene: “aún así, la calidad se ha convertido en una pieza clave dentro del sector terciario y su búsqueda ha llevado a numerosos investigadores a desarrollar posibles definiciones y diseñar modelos sobre la misma.

En la literatura sobre el tema, el modelo que goza de una mayor difusión es el denominado Modelo de la Deficiencias (PARASARAMAN, ZEITHAML Y BERRY, 1985,1988) en el que se define la calidad de servicio como una función de la

discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa. Los autores sugieren que reducir o eliminar dicha diferencia, denominada GAP 5, depende a su vez de la gestión eficiente por parte de la empresa de servicios de otras cuatro deficiencias o discrepancias. (PARASURAMAN, BERRY Y ZEITHAML, 1991; ZEITHAML Y BITNER, 1996)”.

GAP 1: Discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones que la empresa tiene sobre esas expectativas. Una de las principales razones por las que la calidad de servicio puede ser percibida como deficiente es no saber con precisión qué es lo que los clientes esperan. El GAP 1, Gap de Información de Marketing, es el único que traspasa la frontera que separa a los clientes de los proveedores del servicio y surge cuando las empresas de servicios no conocen con antelación que aspectos son indicativos de alta calidad para el cliente, cuales son imprescindibles para satisfacer sus necesidades y que niveles de prestación se requieren para ofrecer un servicio de calidad.

GAP 2: Discrepancia entre la percepción que los directivos tienen sobre las expectativas de los clientes y las especificaciones de calidad. Hay ocasiones en las que aun teniendo información suficiente y precisa sobre qué es lo que los clientes esperan, las empresas de servicios no logran cubrir esas expectativas. Ello puede ser debido a que las especificaciones de calidad de los servicios no son consecuentes con las percepciones que se tienen acerca de las expectativas de los clientes. Es decir que las percepciones no se traducen en estándares orientados al cliente.

Que se sepa lo que los consumidores quieren, pero no se convierta ese conocimiento en directrices claras y concisas para la prestación de los servicios puede deberse a varias razones: que los responsables de la fijación de estándares

consideren que las expectativas de los clientes son poco realistas y no razonables, difíciles por tanto de satisfacer, que asuman que es demasiado complicado prever la demanda; que creen que la variabilidad inherente a los servicios hace inviable la estandarización; que no hay un proceso formal de establecimiento de objetivos o que se fijen los estándares atendiendo a los intereses de la empresa y no de sus clientes.

GAP 3: Discrepancia entre las especificaciones de calidad y el servicio realmente ofrecido. Conocer las expectativas de los clientes y disponer de directrices que las reflejen con exactitud no garantiza la prestación de un elevado nivel de calidad de servicio. Si la empresa no facilita, incentiva y exige el cumplimiento de los estándares en el proceso de producción y entrega de los servicios, la calidad de éstos puede verse dañada. Así pues, para que las especificaciones de calidad sean efectivas han de estar respaldadas por recursos adecuados (persona, sistemas y tecnologías) y los empleados deben ser evaluados y recompensados en función de su cumplimiento.

El origen de esta deficiencia se encuentra, entre otras en las siguientes causas: especificaciones demasiado complicadas o rígidas, desajuste entre empleados y funciones, ambigüedad en la definición de los papeles a desempeñar en la empresa, especificaciones incoherentes con la cultura empresarial o empleados que no están de acuerdo con ellas y se sienten atrapados entre los clientes y la empresa, lo que da lugar a conflictos funcionales; inadecuados sistemas de supervisión control y recompensa, tecnología inapropiada que dificulta que las actuaciones se realicen conforme a las especificaciones, ausencia de sentimiento de trabajo en equipo o falta de sincronización de la oferta y la demanda.

GAP 4: Discrepancia entre el servicio real y lo que se comunica a los clientes sobre él. Este gap significa que las promesas hechas a los clientes a través de la



comunicación de Marketing no son consecuentes con el servicio suministrado. La información que los clientes reciben a través de la publicidad, el personal de ventas o cualquier otro medio de comunicación puede elevar sus expectativas, con lo que superarlas resultará más difícil.

Este modelo muestra cómo surge la calidad de los servicios y cuáles son los pasos que se deben considerar al analizar y planificar la misma. En la parte superior se recogen aspectos relaciones con el cliente o usuario, el cual en función de sus necesidades personales, sus experiencias previas y las informaciones que ha recibido, se forma unas expectativas sobre el servicio que va a recibir. La parte inferior incluye sobre el servicio que va a recibir. La parte inferior incluye fenómenos relativos al proveedor del servicio, concretamente se expone como las percepciones de los directivos sobre las expectativas del cliente guían las decisiones que tiene que tomar la organización sobre las especificaciones de la calidad de los servicios en el momento de su comunicación y entrega.

Finalmente, observamos como la existencia de una deficiencia de la calidad percibida en los servicios puede estar originada por cualquiera de las otras discrepancias o una combinación de ellas. Luego la clave para cerrar el GAP 5, la diferencia entre las expectativas y percepciones de los consumidores, está en cerrar los restantes gaps del modelo:

$$\text{GAP 5} = f(\text{GAP 1}, \text{GAP 2}, \text{GAP 3}, \text{GAP 4})$$

En un trabajo complementario a los mencionados (ZEITHAML, BERRY Y PARASURAMAN, 1988), los autores amplían el modelo original, profundizando en las causas o factores que provocan cada uno de los cuatro Gaps anteriormente señalados y determinan su tamaño, estableciendo un conjunto de hipótesis.

Nota: el símbolo (+) indica que, de acuerdo con los autores, el factor de que se trate se relaciona positivamente con el gap analizado, mientras el símbolo (-) señala que la relación es negativa.

El Modelo de las deficiencias tiene su fortaleza frente a otros similares por que reúne todos los aspectos básicos de una manera sintética y fácil de comprender y aplicar. Estudiosos en el tema realizan una comparación entre dos tendencias desarrolladas en cuanto a calidad de servicio se refiere, la escuela norteamericana y la escuela nórdica. La síntesis de los modelos desarrollados contempla 5 Gaps básicos que pueden ser resumidos de la siguiente manera (Fernández, Serrano, Sarabia, 1997).

#### GAP Estratégico (GAP 1)

La primera fase del proceso estratégico, fase de análisis, incluye tanto el diagnóstico –interno y externo - de la empresa en relación con la calidad como la consideración de la misión, valores y objetivos de los distintos grupos que la integran (Cuervo, 1995). Por lo tanto, este primer gap recogería las discrepancias o inconsistencias entre la elección de la empresa sobre cuáles son sus prioridades competitivas y los aspectos de la oferta global del servicio que son considerados prioritarios por sus clientes. Estos últimos se concretan en las dimensiones de calidad más relevantes para los mismos.

#### GAP Técnico de diseño (GAP 2)

Continuando con el proceso estratégico, es necesario formular la estrategia en los diferentes niveles (corporativo, competitivo y funcional) para luego proceder a planificar los aspectos técnicos o tangibles del servicio en consonancia con las prioridades estratégicas previamente seleccionadas. En consecuencia este

segundo gap surgiría cuando la empresa no es capaz de traducir en su proceso de formulación y planificación estratégica los aspectos claves para el cliente en especificaciones de servicio, o dicho de otra manera, cuando el diseño del servicio no se ajusta a las expectativas y necesidades del cliente.

### Gap Funcional o de Ejecución (GAP 3)

La implantación de la estrategia sería el paso siguiente, con lo que este gap puede entenderse como la diferencia entre el servicio planificado y el efectivamente realizado. Para minimizar este gap resulta esencial que la empresa haya sido capaz, en la fase anterior, de establecer unos estándares que respondan a las expectativas de los clientes pero que también sean realizables por parte de la empresa, teniendo en cuenta la dotación de recursos tangibles e intangibles, disponibles en la misma. No hay que olvidar que, de acuerdo con la actual visión de la empresa basada en los recursos, la obtención de resultados dispares por parte de empresas que han formulado una misma estrategia puede explicarse por sus diferentes capacidades a la hora de gestionar dicha estrategia (Fernández y Suares, 2001).

### Gap de Relaciones Externas (GAP 4)

Para cerrar el ciclo estratégico no basta con el proceso de control implícito en el gap de ejecución, sino que sería necesario incorporar el efecto que sobre las expectativas de los clientes tiene la discrepancia que puede existir entre la imagen corporativa, en relación con la calidad, que la empresa transmite al conjunto de agentes externos y el servicio que realmente es capaz de ofrecer. En este sentido la imagen corporativa se configura no sólo como resultado de las actividades tradicionales de marketing sino también a partir de múltiples formas de influencia en el exterior (aspectos sociales, culturales, competitivos, etc.). Este gap incorpora

una orientación hacia el cliente propia de la filosofía de la calidad pero que ha venido recibiendo escaso interés en el ámbito de la dirección de empresas (Llorens, 1996). Con él se estaría estableciendo un proceso de feed-back que nos devolvería al gap estratégico.

#### Gap Global (GAP 5)

Finalmente el gap global es el resultado de la inadecuada gestión de los cuatro anteriores y se plasma en la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes.

Una vez establecida esta primera definición de los gaps del modelo estratégico de gestión de calidad, el paso siguiente, previo a la operativización del mismo, es identificar los principales factores que influyen en cada uno de los gaps.

SERVPERF debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (SERVICE PERFORMANCE) para la medida de la calidad de servicio. Se compone de los mismos ítems y dimensiones que el SERVQUAL, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes.

El modelo SERVPERF fue propuesto por Cronin y Taylor quienes, mediante estudios empíricos realizados en distintas organizaciones de servicios, llegaron a la conclusión de que el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, de Zeithaml, Parasuraman y Berry no es el más adecuado para evaluar la Calidad del Servicio. Por tanto la escala SERVPERF se fundamenta únicamente en las percepciones, eliminando las expectativas y reduciendo entonces a la mitad las preguntas planteadas.

El razonamiento que fundamenta el SERVPERF está relacionado con los problemas de interpretación del concepto de expectativa, en su variabilidad en el transcurso de la prestación del servicio, y en su redundancia respecto a las percepciones.

A favor del SERVPERF está su alto grado de fiabilidad (coeficiente alpha de Cronbach de 0,9098; alpha estandarizado de 0,9238) y el hecho de gozar de una mayor validez predictiva que la del modelo de la escala basada en diferencias, es decir, el SERVQUAL. La expectativa es el componente del instrumento SERVQUAL que más controversias ha suscitado:

- Por los problemas de interpretación que plantea a las personas a quienes se les administra el cuestionario.
- Suponen una redundancia dentro del instrumento de medición, ya que las percepciones están influenciadas por las expectativas.
- Por su variabilidad en los diferentes momentos de la prestación del servicio.

Por estos motivos se crea el SERVPERF basado únicamente en las percepciones. El modelo emplea únicamente las 22 afirmaciones referentes a las percepciones sobre el desempeño percibido del modelo SERVQUAL.

#### Puntuación SERVPERF

La puntuación SERVPERF se calcula como la sumatoria de las puntuaciones de Percepción:

$$\text{SERVPERF} = \sum P_j$$

Así, la calidad del servicio será tanto más elevada, en cuanto mayor sea la suma de dichas percepciones, de sus puntuaciones.

El SERVPERF presenta ciertas ventajas:

- Requiere de menos tiempo para la administración del cuestionario, ya que porque solo se pregunta una vez por cada ítem o característica del servicio.
- Las medidas de valoración predicen mejor la satisfacción que las medidas de la diferencia.
- El trabajo de interpretación y el análisis correspondiente es más fácil de llevar a cabo.

### 1.3. MARCO CONCEPTUAL

**Calidad.** Consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.

**Calidad del servicio.** Término que define la norma ISO 9000 como el aseguramiento de un resultado satisfactorio procedente de una actividad, en la interfaz entre el proveedor y el cliente, siendo el servicio generalmente intangible.

**Satisfacción del cliente.** Es la evaluación que realiza el cliente respecto a un servicio y que depende de que el servicio respondió a sus necesidades y expectativas. Si esto no se cumple se produce la insatisfacción.

**Valoración.** Se denomina valoración a la importancia que se le concede a una cosa o persona. El término puede utilizarse en infinidad de ámbitos, pero remite en la consideración que tiene un elemento con respecto a una mirada subjetiva.

**Variable.** Es el término que se emplea en el ámbito estadístico la cual consiste en cada una de las características o cualidades que poseen los individuos de una población.

## **2. PERCEPCION SOBRE LA CALIDAD ACADÉMICA Y RECURSOS PRESTADOS POR LA UNIVERSIDAD**

Se realizaron un total de 116 encuestas a los estudiantes activos, en forma individual, en cada aula de clase de cada cohorte y por especialización. Cada encuesta estuvo compuesta por 61 preguntas (Ver sección de Anexos). La estructura de la encuesta estuvo dividida en tres partes básicas:

- 1. Satisfacción de los contenidos:** Se encuentra dividida en dos partes; la primera parte se refiere a las **Competencias**, la cual consiste en conocer el nivel de satisfacción del aprendizaje en la obtención de competencias por medio de las asignaturas del programa, contiene 14 preguntas. Y la **Percepción de la calidad académica** del programa cursado y su contenido programático, que contiene 2 preguntas para un total de 16.
- 2. Satisfacción de los recursos ofrecidos por la institución:** Contiene dos componentes, uno relacionado con el **Personal Docente** compuesta por 7 preguntas y el otro se refiere a la **Infraestructura física** donde se evalúan criterios de percepción de satisfacción como espacio, comodidad, ventilación, etcétera. Contiene 11 preguntas para un total de 18.
- 3. Satisfacción de la prestación del servicio en las fuentes de atención a estudiantes y manejo de información** en el **Área Académica**, con 14 preguntas y en el **Área Administrativa** con 13 preguntas.

Todas las encuestas realizadas fueron tabuladas por la especialidad de cada postgrado. Se utilizó la Encuesta de Satisfacción Estudiantes de Posgrado, utilizada por la División de Calidad y Mejoramiento Institucional de la Universidad De Cartagena. Los criterios de calificación por parte de los estudiantes encuestados fueron los siguientes:

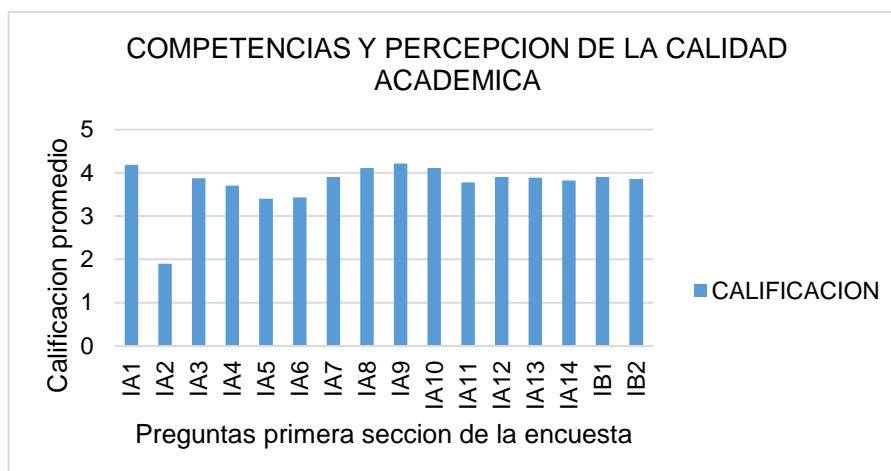
<b>Criterios de calificación</b>	
5	Totalmente Satisfecho
4	Satisfecho
3	Parcialmente satisfecho
2	Insatisfecho
1	Totalmente insatisfecho
0	No Sabe o No Aplica

Para la descripción de datos, se relacionaron todas las variables de la encuesta llevando la trazabilidad de los resultados obtenidos para así determinar aspectos a mejorar.

## **2.1. SATISFACCION DE LOS CONTENIDOS**

Esta parte tiene como finalidad conocer el nivel de satisfacción del aprendizaje obtenido con relación a la formación en competencias y la percepción de la calidad académica del programa cursado y los contenidos programáticos. En la Satisfacción de los contenidos se describe la respuesta de cada una de las 16 calificaciones en donde cada respuesta obedece a un criterio de calificación que va del 0 al 5 de las variables encuestadas, siendo 5 la máxima calificación. Sin embargo, dichas respuestas están dadas en relación a los mayores porcentajes del total general de los programas académicos en toda la encuesta como tal.





**Grafica 1.** Competencias y percepción de la calidad académica

2.1.1. La primera variable, en cuanto a la satisfacción de los contenidos, cuyo objeto es conocer el nivel de satisfacción del aprendizaje obtenido con relación a la formación de la competencia en valores y principios éticos, el 51,72% de los estudiantes encuestados la calificaron como satisfecho, la lista la encabezan Auditoría en salud con el 26,72%; Finanzas y Gestión Gerencial con el 11,21% tal como puede observarse en la Tabla 1.

**Tabla 1.** Satisfacción del aprendizaje obtenido con relación a la formación en valores y principios éticos

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
1	1,72%	0,86%	0,00%	0,00%	2,59%
2	0,00%	0,86%	0,00%	0,00%	0,86%
3	4,31%	1,72%	0,86%	1,72%	8,62%
4	26,72%	11,21%	2,59%	11,21%	51,72%
5	12,93%	10,34%	2,59%	10,34%	36,21%
Total general	45,69%	25,00%	6,03%	23,28%	100,00%

2.1.2. En cuanto a la variable de formación académica en segundo idioma, el porcentaje más alto fue de 28,45%, cuya calificación por parte de los estudiantes encuestados fue de cero (0) (Ver Tabla 2).

**Tabla 2.** Satisfacción del aprendizaje obtenido con relación a la formación en segundo idioma

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	17,24%	2,59%	0,86%	7,76%	28,45%
1	3,45%	5,17%	0,00%	1,72%	10,34%
2	6,90%	9,48%	0,86%	4,31%	21,55%
3	9,48%	6,03%	0,86%	1,72%	18,10%
4	6,03%	1,72%	2,59%	6,90%	17,24%
5	0,86%	0,00%	0,86%	0,86%	2,59%
NR	1,72%	0,00%	0,00%	0,00%	1,72%
Total general	45,69%	25,00%	6,03%	23,28%	100,00%

2.1.3. En esta variable de formación académica en Análisis e interpretación, el 57,76% de los estudiantes encuestados respondieron con calificación de satisfecho, ocupando Auditoría en Salud el primer puesto con un 28,45%, tal como puede observarse en la Tabla 3.

**Tabla 3.** Satisfacción del aprendizaje obtenido con relación a la formación en análisis e interpretación

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	0,86%	0,00%	0,00%	0,00%	0,86%
1	1,72%	0,00%	0,00%	0,86%	2,59%
2	0,00%	0,86%	0,00%	0,00%	0,86%
3	7,76%	4,31%	0,00%	2,59%	14,66%
4	28,45%	13,79%	3,45%	12,07%	57,76%
5	6,03%	5,17%	2,59%	7,76%	21,55%
NR	0,86%	0,86%	0,00%	0,00%	1,72%
Total general	45,69%	25,00%	6,03%	23,28%	100,00%

2.1.4. En la variable de innovación y creatividad, según muestra la Tabla 4, el 52,59% de los estudiantes respondieron satisfactoriamente. Auditoría en salud obtuvo votación del 22,41%.

**Tabla 4.** Satisfacción del aprendizaje obtenido con relación a la formación en innovación y creatividad

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
1	0,86%	0,00%	0,00%	0,00%	0,86%
2	3,45%	3,45%	0,00%	0,86%	7,76%
3	11,21%	5,17%	0,86%	3,45%	20,69%
4	22,41%	13,79%	5,17%	11,21%	52,59%
5	6,03%	2,59%	0,00%	7,76%	16,38%
NR	1,72%	0,00%	0,00%	0,00%	1,72%
<b>Total general</b>	<b>45,69%</b>	<b>25,00%</b>	<b>6,03%</b>	<b>23,28%</b>	<b>100,00%</b>

2.1.5. En cuanto a la satisfacción del contenido académico de formación en formulación y gestión de proyectos, el 40% de los estudiantes respondieron satisfecho. De ese porcentaje Auditoría en Salud obtuvo el 20,87%. Ver Tabla 5.

**Tabla 5.** Satisfacción del aprendizaje en la formación académica en formulación y gestión de proyectos.

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	0,87%	3,48%	0,87%	0,87%	6,09%
1	2,61%	0,00%	0,87%	0,87%	4,35%
2	1,74%	1,74%	0,00%	0,87%	4,35%
3	13,91%	8,70%	0,87%	6,09%	29,57%
4	20,87%	9,57%	3,48%	6,09%	40,00%
5	6,09%	1,74%	0,00%	7,83%	15,65%
(en blanco)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Total general</b>	<b>46,09%</b>	<b>25,22%</b>	<b>6,09%</b>	<b>22,61%</b>	<b>100,00%</b>

2.1.6. Tal como puede observarse en la Tabla 6, el 40,52% de los estudiantes respondieron satisfechos en la formación académica con orientación a la investigación. De ese porcentaje, Auditoría en salud obtuvo el 22,41%.

**Tabla 6.** Satisfacción del aprendizaje en la formación académica con orientación a la investigación

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	0,86%	1,72%	0,86%	0,86%	4,31%
1	2,59%	0,86%	0,00%	0,86%	4,31%
2	0,86%	3,45%	0,86%	1,72%	6,90%
3	8,62%	6,90%	0,00%	4,31%	19,83%
4	22,41%	8,62%	3,45%	6,03%	40,52%
5	7,76%	2,59%	0,86%	9,48%	20,69%
NR	2,59%	0,86%	0,00%	0,00%	3,45%
Total general	45,69%	25,00%	6,03%	23,28%	100,00%

2.1.7. En la variable de formación académica en sensibilidad y conciencia social, el 52,59% de los estudiantes encuestados respondieron satisfechos. De ese porcentaje, el 27,59% lo obtuvo Auditoría en salud. Véase Tabla 7.

**Tabla 7.** Satisfacción del aprendizaje en la formación académica en sensibilidad y conciencia social

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	0,00%	0,86%	0,86%	0,00%	1,72%
1	0,86%	0,86%	0,00%	0,00%	1,72%
2	0,00%	0,86%	0,00%	1,72%	2,59%
3	6,90%	4,31%	0,86%	2,59%	14,66%
4	27,59%	12,93%	3,45%	8,62%	52,59%
5	9,48%	5,17%	0,86%	10,34%	25,86%
NR	0,86%	0,00%	0,00%	0,00%	0,86%
Total general	45,69%	25,00%	6,03%	23,28%	100,00%

2.1.8. En esta variable, según la Tabla 8, un 50,86% de los estudiantes encuestados, dieron calificación de satisfecho en la formación académica con orientación al desarrollo.

**Tabla 8.** Satisfacción del aprendizaje en la formación académica con orientación al desarrollo

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	0,86%	0,00%	0,00%	0,00%	0,86%
1	0,86%	0,00%	0,00%	0,00%	0,86%
2	0,00%	0,86%	0,00%	0,00%	0,86%
3	5,17%	2,59%	1,72%	4,31%	13,79%
4	26,72%	11,21%	3,45%	9,48%	50,86%
5	12,07%	10,34%	0,86%	9,48%	32,76%
Total general	45,69%	25,00%	6,03%	23,28%	100,00%

2.1.9. Los estudiantes encuestados sobre la satisfacción del aprendizaje en la formación académica para liderazgo, dieron calificación de 4, satisfecho, el cual representa el 50,86% (Ver Tabla 9).

**Tabla 9.** Satisfacción del aprendizaje en la formación académica para liderazgo

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
1	0,86%	0,00%	0,00%	0,00%	0,86%
3	3,45%	3,45%	1,72%	3,45%	12,07%
4	29,31%	12,07%	3,45%	6,03%	50,86%
5	12,07%	9,48%	0,86%	13,79%	36,21%
Total general	45,69%	25,00%	6,03%	23,28%	100,00%

2.1.10. Esta variable de satisfacción del aprendizaje en la formación académica para trabajar en equipo, según la Tabla 10 arroja un resultado de 52,59%, con calificación de 4, satisfecho.

**Tabla 10.** Satisfacción del aprendizaje en la formación académica para trabajar en equipo

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	0,86%	0,86%	0,00%	0,00%	1,72%
2	0,00%	0,86%	0,00%	0,86%	1,72%
3	3,45%	3,45%	1,72%	2,59%	11,21%
4	29,31%	12,93%	3,45%	6,90%	52,59%
5	12,07%	6,90%	0,86%	12,93%	32,76%
Total general	45,69%	25,00%	6,03%	23,28%	100,00%

2.1.11. Esta variable arroja que 51,72% de los estudiantes se encuentran satisfechos en la formación académica para comunicarse con otros por escrito.

**Tabla 11.** Satisfacción del aprendizaje en la formación académica para comunicarse con otros por escrito

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	0,00%	0,86%	0,86%	0,00%	1,72%
1	0,86%	0,00%	0,00%	1,72%	2,59%
2	0,86%	4,31%	0,00%	0,00%	5,17%
3	10,34%	4,31%	0,00%	3,45%	18,10%
4	27,59%	12,93%	5,17%	6,03%	51,72%
5	6,03%	2,59%	0,00%	12,07%	20,69%
Total general	45,69%	25,00%	6,03%	23,28%	100,00%

2.1.12. Esta variable de satisfacción en la formación académica para comunicarse en forma oral, el mayor porcentaje fue de 52,59%, calificación 4.

**Tabla 12.** Satisfacción del aprendizaje en la formación académica para comunicarse en forma oral

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	0,86%	0,86%	0,00%	0,00%	1,72%
2	1,72%	2,59%	0,00%	0,86%	5,17%
3	4,31%	6,03%	0,86%	5,17%	16,38%
4	31,03%	11,21%	4,31%	6,03%	52,59%
5	7,76%	4,31%	0,86%	11,21%	24,14%
Total general	45,69%	25,00%	6,03%	23,28%	100,00%

2.1.13. Según se observa en la Tabla 13, en esta variable se identifica un nivel de satisfacción del 49,14% en la formación académica para trabajar independientemente.

**Tabla 13.** Satisfacción del aprendizaje en la formación académica para trabajar independiente

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	0,86%	0,00%	0,00%	0,00%	0,86%
1	0,00%	0,86%	0,00%	0,00%	0,86%
2	2,59%	1,72%	0,00%	0,86%	5,17%
3	6,03%	6,03%	1,72%	3,45%	17,24%
4	25,86%	12,07%	3,45%	7,76%	49,14%
5	9,48%	4,31%	0,86%	11,21%	25,86%
NR	0,86%	0,00%	0,00%	0,00%	0,86%
Total general	45,69%	25,00%	6,03%	23,28%	100,00%

2.1.14. En la formación académica para utilizar herramientas básicas informáticas, el nivel de satisfacción es de 43,10%, tal como se observa en la Tabla 14.

**Tabla 14.** Satisfacción del aprendizaje en la formación académica para utilizar herramientas básicas informáticas

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	0,86%	0,00%	0,86%	0,00%	1,72%
1	0,00%	0,00%	0,00%	0,86%	0,86%
2	1,72%	1,72%	0,00%	0,00%	3,45%
3	12,93%	5,17%	1,72%	4,31%	24,14%
4	21,55%	8,62%	2,59%	10,34%	43,10%
5	7,76%	9,48%	0,86%	7,76%	25,86%
NR	0,86%	0,00%	0,00%	0,00%	0,86%
<b>Total general</b>	<b>45,69%</b>	<b>25,00%</b>	<b>6,03%</b>	<b>23,28%</b>	<b>100,00%</b>

2.1.15. Los estudiantes encuestados en cuanto al nivel de satisfacción en la percepción de la calidad académica general del programa cursado, calificaron como satisfecha esta variable con un 55,17%

**Tabla 15.** Satisfacción del aprendizaje en la percepción de la calidad académica general del programa cursado

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
1	0,00%	0,00%	0,00%	0,86%	0,86%
2	0,00%	0,86%	0,00%	0,00%	0,86%
3	10,34%	7,76%	0,00%	1,72%	19,83%
4	27,59%	12,93%	4,31%	10,34%	55,17%
5	7,76%	3,45%	1,72%	8,62%	21,55%
NR	0,00%	0,00%	0,00%	1,72%	1,72%
<b>Total general</b>	<b>45,69%</b>	<b>25,00%</b>	<b>6,03%</b>	<b>23,28%</b>	<b>100,00%</b>

2.1.16. Esta variable de Percepción de la calidad académica en cuanto a contenidos programáticos de los cursos, el nivel de satisfacción por parte de los estudiantes encuestados fue de 52,59%.



**Tabla 16.** Satisfacción del aprendizaje en la percepción de la calidad académica en cuanto a contenidos programáticos de los cursos

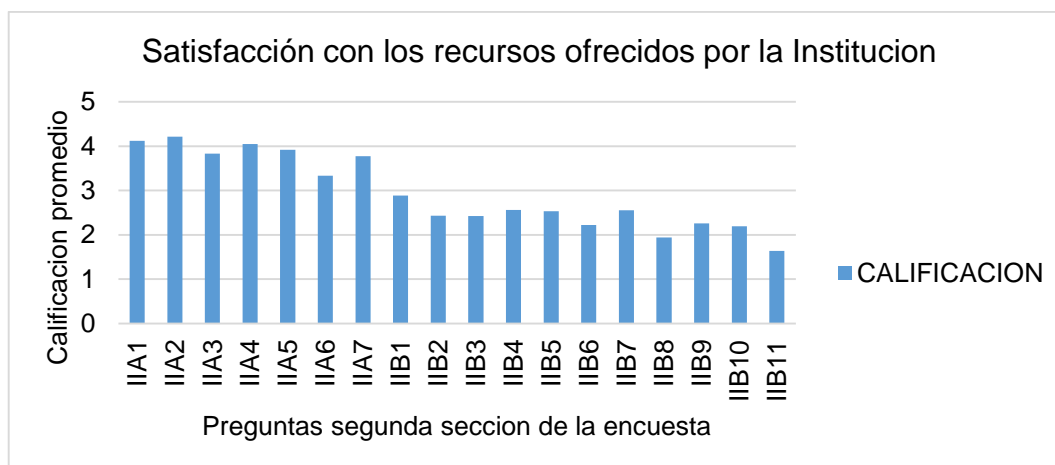
Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
1	0,00%	0,00%	0,00%	0,86%	0,86%
2	0,86%	0,00%	0,00%	0,00%	0,86%
3	12,93%	6,90%	0,00%	3,45%	23,28%
4	25,00%	12,93%	4,31%	10,34%	52,59%
5	6,90%	5,17%	1,72%	6,90%	20,69%
NR	0,00%	0,00%	0,00%	1,72%	1,72%
Total general	45,69%	25,00%	6,03%	23,28%	100,00%

### **Conclusión de la sección:**

En términos generales los niveles de satisfacción fueron altos; todas las preguntas registraron un promedio de satisfacción del 50%, las más destacadas fueron la percepción de la calidad académica general y los contenidos programáticos de los cursos, seguidos de valores y principios éticos, análisis e interpretación, innovación y creatividad y por ultimo formación para liderazgo. El indicador más bajo fue el de la formación en la competencia en segundo idioma que registro un grado de insatisfacción del 28,45%.

## **2.2. SATISFACCION CON LOS RECURSOS OFRECIDOS POR LA INSTITUCION, PERSONAL DOCENTE E INFRAESTRUCTURA FISICA**

Esta sección consta de dos partes: la primera parte se refiere a la satisfacción de los recursos ofrecidos por la institución respecto a su Personal Docente, y consta de 7 preguntas o reactivos; la otra parte mide la satisfacción de valoración de la infraestructura física de la institución evaluando aspectos como la comodidad, espacio, ventilación y la forman 11 preguntas para un total de 18 indicadores.



**Grafica 2.** Satisfacción con los recursos ofrecidos por la Institución.

2.2.1. Esta variable arrojo un nivel de Percepción de satisfacción de 57,76% en la calidad académica del personal docente ofrecido por la institución, según Tabla 17.

**Tabla 17.** Percepción de la satisfacción en la calidad académica del personal docente de la institución

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	0,86%	0,00%	0,00%	0,00%	0,86%
3	6,90%	3,45%	0,00%	2,59%	12,93%
4	25,86%	15,52%	4,31%	12,07%	57,76%
5	12,07%	6,03%	1,72%	8,62%	28,45%
Total general	45,69%	25,00%	6,03%	23,28%	100,00%

2.2.2. El nivel de satisfacción según la Tabla 18 fue de 61,21% en la variable de Relaciones interpersonales del personal docente.

**Tabla 18.** Percepción de la satisfacción en las relaciones interpersonales del personal docente de la institución

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
3	5,17%	0,00%	0,00%	3,45%	8,62%
4	29,31%	18,10%	4,31%	9,48%	61,21%
5	11,21%	6,90%	1,72%	10,34%	30,17%
Total general	45,69%	25,00%	6,03%	23,28%	100,00%

2.2.3. Los estudiantes encuestados tuvieron un nivel de percepción de la satisfacción de las prácticas pedagógicas del personal docente de un 50%.

**Tabla 19.** Percepción de la satisfacción de las prácticas pedagógicas del personal docente de la institución

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	1,72%	0,00%	0,00%	0,00%	1,72%
1	0,86%	0,86%	0,00%	0,00%	1,72%
2	3,45%	0,00%	0,00%	0,00%	3,45%
3	8,62%	2,59%	0,86%	6,03%	18,10%
4	24,14%	13,79%	3,45%	8,62%	50,00%
5	6,03%	7,76%	1,72%	8,62%	24,14%
NR	0,86%	0,00%	0,00%	0,00%	0,86%
Total general	45,69%	25,00%	6,03%	23,28%	100,00%

2.2.4. Esta variable arrojó una puntuación de 56,03% en el nivel de satisfacción de disponibilidad de tiempo del personal docente, según se observa en la Tabla 20.

**Tabla 20.** Percepción de la satisfacción en la disponibilidad de tiempo del personal docente de la institución

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
2	2,59%	0,00%	0,00%	0,00%	2,59%
3	9,48%	3,45%	0,00%	2,59%	15,52%
4	25,00%	14,66%	4,31%	12,07%	56,03%
5	8,62%	6,90%	1,72%	8,62%	25,86%
Total general	45,69%	25,00%	6,03%	23,28%	100,00%

2.2.5. Los estudiantes encuestados tuvieron un nivel de percepción de 51,72% en la satisfacción de la metodología y ayudas utilizadas del personal docente ofrecido por la institución (Véase Tabla 21).

**Tabla 21.** Percepción de la satisfacción en la metodología y ayudas utilizadas del personal docente de la institución

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
1	0,00%	0,86%	0,00%	0,00%	0,86%
2	0,86%	0,86%	0,00%	0,00%	1,72%
3	10,34%	4,31%	0,00%	2,59%	17,24%
4	23,28%	12,93%	3,45%	12,07%	51,72%
5	9,48%	5,17%	2,59%	8,62%	25,86%
NR	1,72%	0,86%	0,00%	0,00%	2,59%
<b>Total general</b>	<b>45,69%</b>	<b>25,00%</b>	<b>6,03%</b>	<b>23,28%</b>	<b>100,00%</b>

2.2.6. El nivel de satisfacción en la entrega de notas en las fechas establecidas por el personal docente, según la encuesta realizada fue de 36,21%.

**Tabla 22.** Percepción de la satisfacción en la entrega de notas del personal docente de la institución

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	0,00%	0,00%	1,72%	0,86%	2,59%
1	1,72%	2,59%	0,00%	0,00%	4,31%
2	8,62%	0,86%	0,86%	5,17%	15,52%
3	14,66%	6,03%	0,00%	6,03%	26,72%
4	13,79%	12,07%	3,45%	6,90%	36,21%
5	6,90%	3,45%	0,00%	4,31%	14,66%
<b>Total general</b>	<b>45,69%</b>	<b>25,00%</b>	<b>6,03%</b>	<b>23,28%</b>	<b>100,00%</b>

2.2.7. Como se puede apreciar en la Tabla 23, los estudiantes encuestados tuvieron un nivel de percepción de satisfacción de 46,55% en la trayectoria investigativa del personal docente

**Tabla 23.** Percepción de la satisfacción en la trayectoria investigativa del personal docente

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	0,86%	1,72%	0,00%	0,86%	3,45%
1	0,00%	0,86%	0,00%	0,86%	1,72%
2	1,72%	1,72%	0,00%	1,72%	5,17%
3	8,62%	5,17%	0,00%	4,31%	18,10%
4	25,00%	11,21%	3,45%	6,90%	46,55%
5	9,48%	4,31%	2,59%	8,62%	25,00%
Total general	45,69%	25,00%	6,03%	23,28%	100,00%

2.2.8. Esta variable según la Tabla 24, nos muestra un nivel de percepción de satisfacción del 40,52% de los salones de clases de la institución.

**Tabla 24.** Percepción de satisfacción de los salones de clase

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	0,86%	0,00%	0,00%	0,00%	0,86%
1	3,45%	4,31%	0,86%	2,59%	11,21%
2	11,21%	3,45%	0,86%	3,45%	18,97%
3	16,38%	9,48%	1,72%	12,93%	40,52%
4	12,07%	6,90%	2,59%	2,59%	24,14%
5	1,72%	0,86%	0,00%	1,72%	4,31%
Total general	45,69%	25,00%	6,03%	23,28%	100,00%

2.2.9. El nivel de percepción de satisfacción de los estudiantes encuestados según los resultados obtenidos en la Tabla 25 fue parcialmente satisfecho con un 36,21% en lo que se refiere a laboratorios y talleres de la institución.

**Tabla 25.** Percepción de satisfacción de los laboratorios y talleres

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	13,79%	2,59%	0,86%	0,86%	18,10%
1	1,72%	3,45%	0,86%	1,72%	7,76%
2	6,03%	1,72%	0,00%	2,59%	10,34%
3	11,21%	12,93%	2,59%	9,48%	36,21%
4	10,34%	3,45%	1,72%	7,76%	23,28%
5	1,72%	0,00%	0,00%	0,86%	2,59%
NR	0,86%	0,86%	0,00%	0,00%	1,72%
Total general	45,69%	25,00%	6,03%	23,28%	100,00%

2.2.10. Las salas de cómputo dentro de la infraestructura física de la institución según la encuesta, tal como la muestra la Tabla 26 tuvieron un nivel de percepción de satisfacción de 32,76%.

**Tabla 26.** Percepción de satisfacción de las salas de cómputo

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	18,97%	0,00%	0,86%	0,86%	20,69%
1	3,45%	2,59%	0,86%	1,72%	8,62%
2	5,17%	1,72%	0,00%	2,59%	9,48%
3	6,90%	11,21%	0,86%	6,03%	25,00%
4	9,48%	8,62%	3,45%	11,21%	32,76%
5	0,00%	0,86%	0,00%	0,86%	1,72%
NR	1,72%	0,00%	0,00%	0,00%	1,72%
Total general	45,69%	25,00%	6,03%	23,28%	100,00%

2.2.11. El nivel de percepción de satisfacción de la conectividad a internet fue satisfecho según la Tabla 27, con un 28,45%

**Tabla 27.** Percepción de satisfacción de la conectividad a internet

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	11,21%	0,00%	0,86%	0,00%	12,07%
1	9,48%	2,59%	0,86%	2,59%	15,52%
2	9,48%	3,45%	0,00%	5,17%	18,10%
3	3,45%	8,62%	0,86%	4,31%	17,24%
4	11,21%	6,90%	2,59%	7,76%	28,45%
5	0,00%	3,45%	0,86%	3,45%	7,76%
NR	0,86%	0,00%	0,00%	0,00%	0,86%
<b>Total general</b>	<b>45,69%</b>	<b>25,00%</b>	<b>6,03%</b>	<b>23,28%</b>	<b>100,00%</b>

2.2.12. Los estudiantes encuestados tuvieron un nivel de percepción satisfactorio con la biblioteca de la institución correspondiente al 29,31%, tal como nos lo muestra la Tabla 28.

**Tabla 28.** Percepción de satisfacción de la biblioteca

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	11,21%	3,45%	0,86%	2,59%	18,10%
1	4,31%	2,59%	0,86%	3,45%	11,21%
2	6,90%	2,59%	0,00%	1,72%	11,21%
3	7,76%	10,34%	0,86%	5,17%	24,14%
4	15,52%	5,17%	3,45%	5,17%	29,31%
5	0,00%	0,86%	0,00%	5,17%	6,03%
<b>Total general</b>	<b>45,69%</b>	<b>25,00%</b>	<b>6,03%</b>	<b>23,28%</b>	<b>100,00%</b>

2.2.13. El 25,86% de los estudiantes encuestados tiene un nivel de percepción parcialmente satisfecho de los espacios para recreación y deporte en la institución. Ver Tabla 29.

**Tabla 29.** Percepción de satisfacción de los espacios para recreación y deporte

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	12,07%	5,17%	0,86%	3,45%	21,55%
1	5,17%	3,45%	0,86%	4,31%	13,79%
2	5,17%	5,17%	0,00%	1,72%	12,07%
3	9,48%	8,62%	1,72%	6,03%	25,86%
4	12,07%	2,59%	2,59%	5,17%	22,41%
5	0,86%	0,00%	0,00%	2,59%	3,45%
NR	0,86%	0,00%	0,00%	0,00%	0,86%
Total general	45,69%	25,00%	6,03%	23,28%	100,00%

2.2.14. En esta variable, el nivel de percepción de satisfacción de la Cafetería fue parcialmente satisfecho, con una calificación de 3 que equivale al porcentaje de 27,59%, dentro de la Tabla de calificaciones, según Tabla 30.

**Tabla 30.** Percepción de satisfacción de la cafetería en la infraestructura física de la institución

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	0,86%	0,86%	0,00%	2,59%	4,31%
1	6,90%	6,03%	0,00%	4,31%	17,24%
2	12,07%	5,17%	1,72%	3,45%	22,41%
3	11,21%	9,48%	0,86%	6,03%	27,59%
4	12,07%	3,45%	3,45%	4,31%	23,28%
5	0,86%	0,00%	0,00%	2,59%	3,45%
NR	1,72%	0,00%	0,00%	0,00%	1,72%
Total general	45,69%	25,00%	6,03%	23,28%	100,00%

2.2.15. El nivel de satisfacción de los estudiantes en relación a los parqueaderos es totalmente insatisfecho, según lo demuestra la Tabla 31, con un 27, 59%.



**Tabla 31.** Percepción de satisfacción de los parqueaderos en la infraestructura física de la institución

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	9,48%	1,72%	0,00%	4,31%	15,52%
1	11,21%	8,62%	0,86%	6,90%	27,59%
2	8,62%	6,90%	1,72%	4,31%	21,55%
3	7,76%	6,90%	0,86%	3,45%	18,97%
4	8,62%	0,86%	2,59%	3,45%	15,52%
5	0,00%	0,00%	0,00%	0,86%	0,86%
<b>Total general</b>	<b>45,69%</b>	<b>25,00%</b>	<b>6,03%</b>	<b>23,28%</b>	<b>100,00%</b>

2.2.16. En relación a las instalaciones sanitarias de la institución, el nivel de percepción de los estudiantes es del 25,86%, totalmente insatisfecho. Véase Tabla 32.

**Tabla 32.** Percepción de satisfacción de las instalaciones sanitarias en la infraestructura física

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	2,59%	0,86%	0,00%	1,72%	5,17%
1	9,48%	9,48%	1,72%	5,17%	25,86%
2	12,07%	6,90%	0,86%	6,03%	25,86%
3	11,21%	2,59%	0,86%	4,31%	18,97%
4	8,62%	4,31%	2,59%	5,17%	20,69%
5	0,00%	0,86%	0,00%	0,86%	1,72%
NR	1,72%	0,00%	0,00%	0,00%	1,72%
<b>Total general</b>	<b>45,69%</b>	<b>25,00%</b>	<b>6,03%</b>	<b>23,28%</b>	<b>100,00%</b>

2.2.17. El nivel de percepción satisfacción de los estudiantes para realizar actividades artísticas y culturales en la institución es del 28,45%; parcialmente satisfecho. Ver Tabla 33.

**Tabla 33.** Percepción de satisfacción de los espacios para realizar actividades artísticas y culturales

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	11,21%	4,31%	0,86%	2,59%	18,97%
1	6,03%	5,17%	0,86%	4,31%	16,38%
2	6,03%	3,45%	0,00%	3,45%	12,93%
3	11,21%	9,48%	1,72%	6,03%	28,45%
4	11,21%	1,72%	2,59%	5,17%	20,69%
5	0,00%	0,86%	0,00%	0,86%	1,72%
NR	0,00%	0,00%	0,00%	0,86%	0,86%

2.2.18. Según la Tabla 34, el 36,21% de los estudiantes encuestados respondieron con calificación de cero (0) el nivel de percepción de satisfacción de los consultorios médicos y odontológicos de la institución.

**Tabla 34.** Percepción de satisfacción de los consultorios médicos y odontológicos en la institución

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	18,97%	11,21%	0,86%	5,17%	36,21%
1	5,17%	5,17%	1,72%	5,17%	17,24%
2	5,17%	2,59%	0,00%	1,72%	9,48%
3	5,17%	4,31%	0,86%	6,90%	17,24%
4	9,48%	1,72%	2,59%	0,86%	14,66%
5	0,00%	0,00%	0,00%	3,45%	3,45%
NR	1,72%	0,00%	0,00%	0,00%	1,72%
Total general	45,69%	25,00%	6,03%	23,28%	100,00%

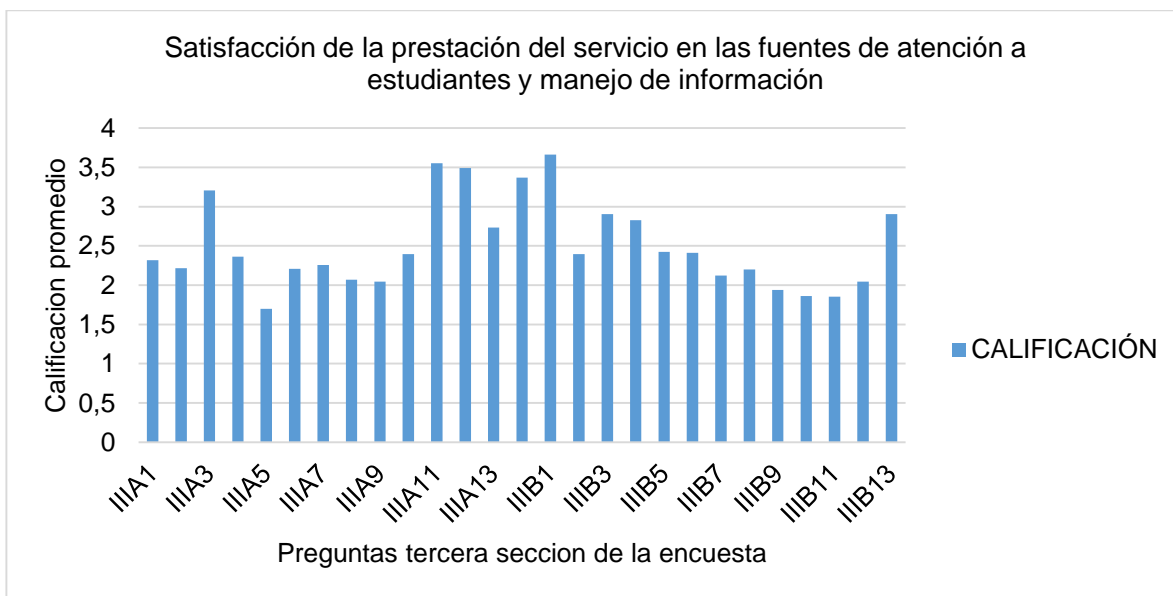
### Conclusión:

Se aprecian como elementos de satisfacción la calidad académica del Personal Docente, las Relaciones Interpersonales, sus Prácticas Pedagógicas, la Metodología Utilizada y su Trayectoria Investigativa con alta valoración. Los indicadores más altos fueron la Calidad Académica 57,76% y las Relaciones Interpersonales 61,21%. Cabe destacar La variable de Entrega de Notas donde los estudiantes valoraron con 36,21% la satisfacción y con 15,52% su nivel de insatisfacción. En cuanto a la Infraestructura Física, aunque los porcentajes de

satisfacción son mayores, existe alta insatisfacción en la valoración de las variables de Salones de Clase con el 31,04%, Laboratorios y Talleres 36,20%, Salas de Computo con 38,79%, Conectividad a Internet 45,69%, Biblioteca 40,52%, Cafetería con el 43,96%. Los indicadores que obtuvieron las valoraciones más bajas fueron Parqueaderos con una calificación de insatisfacción del 64,66% y las Instalaciones Sanitarias con 56,89%.

### 2.3. NIVEL DE SATISFACCION SOBRE LA PRESTACION DEL SERVICIO

Esta sección está compuesta por la valoración de la satisfacción en la prestación del servicio en las fuentes de atención a los estudiantes y manejo de información por parte de la institución tanto en el Área Académica como en el Área Administrativa. En el Área Académica se tienen 14 variables o preguntas y en el Área administrativa 13, para un total de 27 preguntas.



**Grafica 3.** Satisfacción de la prestación del servicio en las fuentes de atención a estudiantes y manejo de información

2.3.1. El nivel de percepción de satisfacción de los estudiantes encuestados arroja que el 29,31% se encuentra parcialmente satisfecho de la atención en Rectoría. Ver Tabla 35.

**Tabla 35.** Atención a estudiantes y manejo de información. Área académica. Atención en Rectoría

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	12,93%	5,17%	1,72%	5,17%	25,00%
1	0,00%	0,86%	0,00%	0,86%	1,72%
2	3,45%	4,31%	0,00%	3,45%	11,21%
3	10,34%	10,34%	2,59%	6,03%	29,31%
4	12,93%	3,45%	1,72%	4,31%	22,41%
5	1,72%	0,86%	0,00%	3,45%	6,03%
NR	4,31%	0,00%	0,00%	0,00%	4,31%
Total general	45,69%	25,00%	6,03%	23,28%	100,00%

2.3.2. El 28,45% de los estudiantes encuestados respondieron con calificación de cero (0) el nivel de percepción de satisfacción de la atención en biblioteca. Véase Tabla 36.

**Tabla 36.** Atención a estudiantes y manejo de información. Área académica. Atención en biblioteca

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	15,52%	6,90%	1,72%	4,31%	28,45%
1	0,00%	0,86%	0,00%	0,86%	1,72%
2	5,17%	2,59%	0,00%	2,59%	10,34%
3	5,17%	11,21%	1,72%	8,62%	26,72%
4	14,66%	1,72%	2,59%	4,31%	23,28%
5	0,86%	1,72%	0,00%	2,59%	5,17%
NR	4,31%	0,00%	0,00%	0,00%	4,31%
Total general	45,69%	25,00%	6,03%	23,28%	100,00%

2.3.3. De los estudiantes encuestados, 39,66% se encuentran satisfechos en la percepción de satisfacción de la atención en admisiones, registro y control académico. Véase Tabla 37.

**Tabla 37.** Atención a estudiantes y manejo de información. Área académica. Atención en admisiones, registro y control académico

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	0,86%	0,00%	1,72%	1,72%	4,31%
1	1,72%	3,45%	0,00%	0,00%	5,17%
2	4,31%	2,59%	0,00%	3,45%	10,34%
3	11,21%	6,90%	0,86%	7,76%	26,72%
4	20,69%	11,21%	3,45%	4,31%	39,66%
5	4,31%	0,86%	0,00%	6,03%	11,21%
NR	2,59%	0,00%	0,00%	0,00%	2,59%
<b>Total general</b>	<b>45,69%</b>	<b>25,00%</b>	<b>6,03%</b>	<b>23,28%</b>	<b>100,00%</b>

2.3.4. En esta variable, 28,45% de los estudiantes encuestados tienen un nivel de percepción satisfecho en la atención en centro de recursos educativos y telecomunicaciones, tal como lo indica la Tabla 38.

**Tabla 38.** Atención a estudiantes y manejo de información. Área académica. Atención en centro de recursos educativos y telecomunicaciones

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	12,93%	6,90%	1,72%	4,31%	25,86%
1	0,86%	0,86%	0,00%	0,86%	2,59%
2	4,31%	4,31%	0,00%	3,45%	12,07%
3	8,62%	7,76%	0,86%	6,03%	23,28%
4	14,66%	5,17%	3,45%	5,17%	28,45%
5	1,72%	0,00%	0,00%	3,45%	5,17%
NR	2,59%	0,00%	0,00%	0,00%	2,59%
<b>Total general</b>	<b>45,69%</b>	<b>25,00%</b>	<b>6,03%</b>	<b>23,28%</b>	<b>100,00%</b>

2.3.5. En esta variable encuestada, el 43,97% de los estudiantes respondieron con calificación de cero (0) el nivel de percepción de satisfacción de la atención en laboratorio (Ver Tabla 39).

**Tabla 39.** Atención a estudiantes y manejo de información. Área académica. Atención en laboratorio

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	22,41%	10,34%	1,72%	9,48%	43,97%
2	6,03%	3,45%	0,00%	3,45%	12,93%
3	5,17%	7,76%	0,86%	5,17%	18,97%
4	8,62%	3,45%	2,59%	1,72%	16,38%
5	0,86%	0,00%	0,86%	2,59%	4,31%
NR	2,59%	0,00%	0,00%	0,86%	3,45%
<b>Total general</b>	<b>45,69%</b>	<b>25,00%</b>	<b>6,03%</b>	<b>23,28%</b>	<b>100,00%</b>

2.3.6. Tal como lo muestra la Tabla 40, del total de estudiantes encuestados el 30,17% dio calificación de cero (0) en el nivel de percepción satisfacción de la atención en centro de informática de la institución.

**Tabla 40.** Atención a estudiantes y manejo de información. Área académica. Atención en centro de informática

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	18,97%	5,17%	1,72%	4,31%	30,17%
1	0,00%	3,45%	0,00%	0,00%	3,45%
2	4,31%	3,45%	0,00%	4,31%	12,07%
3	7,76%	6,90%	0,86%	6,03%	21,55%
4	11,21%	6,03%	2,59%	2,59%	22,41%
5	0,86%	0,00%	0,86%	6,03%	7,76%
NR	2,59%	0,00%	0,00%	0,00%	2,59%
<b>Total general</b>	<b>45,69%</b>	<b>25,00%</b>	<b>6,03%</b>	<b>23,28%</b>	<b>100,00%</b>

2.3.7. Esta variable indica que un 28,45% de los estudiantes encuestados dieron calificación de cero (0) en la percepción de satisfacción de la atención en salas de informática.

**Tabla 41.** Atención a estudiantes y manejo de información. Área académica. Atención en salas de informática

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	20,69%	3,45%	1,72%	2,59%	28,45%
1	0,00%	1,72%	0,00%	0,00%	1,72%
2	6,03%	5,17%	0,00%	4,31%	15,52%
3	6,90%	5,17%	0,86%	7,76%	20,69%
4	9,48%	9,48%	2,59%	2,59%	24,14%
5	0,86%	0,00%	0,86%	5,17%	6,90%
NR	1,72%	0,00%	0,00%	0,86%	2,59%
Total general	45,69%	25,00%	6,03%	23,28%	100,00%

2.3.8. Un 34,48% de los estudiantes encuestados dieron calificación de cero (0) en el nivel de percepción de satisfacción de la atención en Vicerrectoría académica. Véase Tabla 42

**Tabla 42.** Atención a estudiantes y manejo de información. Área académica. Atención en Vicerrectoría académica

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	16,38%	8,62%	1,72%	7,76%	34,48%
1	0,86%	0,00%	0,00%	1,72%	2,59%
2	4,31%	4,31%	0,00%	2,59%	11,21%
3	5,17%	7,76%	0,86%	5,17%	18,97%
4	16,38%	4,31%	3,45%	1,72%	25,86%
5	0,00%	0,00%	0,00%	4,31%	4,31%
NR	2,59%	0,00%	0,00%	0,00%	2,59%
Total general	45,69%	25,00%	6,03%	23,28%	100,00%

2.3.9. En esta variable, tal como lo indica la Tabla 43, el 37,07% de los estudiantes encuestados respondieron con calificación de cero (0) en el nivel de percepción de satisfacción de la atención en Vicerrectoría de investigación.

**Tabla 43.** Atención a estudiantes y manejo de información. Área académica. Atención en Vicerrectoría de investigación

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	16,38%	11,21%	1,72%	7,76%	37,07%
1	0,86%	0,00%	0,00%	1,72%	2,59%
2	3,45%	2,59%	0,00%	2,59%	8,62%
3	6,90%	8,62%	0,86%	4,31%	20,69%
4	15,52%	2,59%	3,45%	2,59%	24,14%
5	0,86%	0,00%	0,00%	4,31%	5,17%
NR	1,72%	0,00%	0,00%	0,00%	1,72%
Total general	45,69%	25,00%	6,03%	23,28%	100,00%

2.3.10. Esta variable arrojo que el 28,45% de los estudiantes encuestados dieron calificación de cero (0) en el nivel de percepción de satisfacción de atención en Decanaturas.

**Tabla 44.** Atención a estudiantes y manejo de información. Área académica. Atención en Decanaturas

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	13,79%	8,62%	0,86%	5,17%	28,45%
1	0,86%	0,00%	0,00%	1,72%	2,59%
2	2,59%	2,59%	0,00%	3,45%	8,62%
3	6,90%	8,62%	0,86%	4,31%	20,69%
4	16,38%	4,31%	3,45%	3,45%	27,59%
5	2,59%	0,86%	0,86%	5,17%	9,48%
NR	2,59%	0,00%	0,00%	0,00%	2,59%
Total general	45,69%	25,00%	6,03%	23,28%	100,00%

2.3.11. Esta variable arrojo un nivel de percepción de satisfacción del 46,55% en la atención en departamentos de postgrados tal como se observa en la Tabla 45.



**Tabla 45.** Atención a estudiantes y manejo de información. Área académica. Atención en Departamentos de Posgrados

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	1,72%	2,59%	0,86%	2,59%	7,76%
1	0,00%	0,00%	0,00%	0,86%	0,86%
2	3,45%	0,86%	0,00%	2,59%	6,90%
3	5,17%	6,03%	0,86%	3,45%	15,52%
4	25,86%	9,48%	3,45%	7,76%	46,55%
5	8,62%	6,03%	0,86%	6,03%	21,55%
NR	0,86%	0,00%	0,00%	0,00%	0,86%
<b>Total general</b>	<b>45,69%</b>	<b>25,00%</b>	<b>6,03%</b>	<b>23,28%</b>	<b>100,00%</b>

2.3.12. Los estudiantes encuestados tuvieron un nivel de percepción de satisfacción del 45,69% con la atención en coordinación del programa de postgrado, tal como puede observarse en la Tabla 46.

**Tabla 46.** Atención a estudiantes y manejo de información. Área académica. Atención en Coordinación del Programa de posgrado

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	0,86%	2,59%	1,72%	2,59%	7,76%
1	0,00%	0,00%	0,00%	0,86%	0,86%
2	5,17%	1,72%	0,00%	2,59%	9,48%
3	6,03%	5,17%	0,86%	5,17%	17,24%
4	26,72%	9,48%	3,45%	6,03%	45,69%
5	6,90%	6,03%	0,00%	6,03%	18,97%
<b>Total general</b>	<b>45,69%</b>	<b>25,00%</b>	<b>6,03%</b>	<b>23,28%</b>	<b>100,00%</b>

2.3.13. El nivel de percepción de satisfacción en la atención de la división de bienestar universitario fue del 40,52%, por parte de los estudiantes encuestados según lo indica la Tabla 47.

**Tabla 47.** Atención a estudiantes y manejo de información. Área académica. Atención en división de Bienestar Universitario

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	8,62%	6,90%	0,86%	5,17%	21,55%
1	0,00%	0,86%	0,00%	1,72%	2,59%
2	3,45%	1,72%	0,00%	3,45%	8,62%
3	3,45%	7,76%	0,86%	2,59%	14,66%
4	22,41%	7,76%	3,45%	6,90%	40,52%
5	5,17%	0,00%	0,86%	3,45%	9,48%
NR	2,59%	0,00%	0,00%	0,00%	2,59%
<b>Total general</b>	<b>45,69%</b>	<b>25,00%</b>	<b>6,03%</b>	<b>23,28%</b>	<b>100,00%</b>

2.3.14. En esta variable y según lo descrito por la Tabla 48, el nivel de percepción de satisfacción por parte de los estudiantes es del 47, 41% en la atención en centro de posgrado.

**Tabla 48.** Atención a estudiantes y manejo de información. Área académica. Atención en Centro de Posgrado

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	4,31%	1,72%	0,86%	1,72%	8,62%
1	0,00%	0,86%	0,00%	0,86%	1,72%
2	3,45%	0,86%	0,00%	2,59%	6,90%
3	3,45%	7,76%	1,72%	5,17%	18,10%
4	25,86%	11,21%	2,59%	7,76%	47,41%
5	7,76%	2,59%	0,00%	5,17%	15,52%
NR	0,86%	0,00%	0,86%	0,00%	1,72%
<b>Total general</b>	<b>45,69%</b>	<b>25,00%</b>	<b>6,03%</b>	<b>23,28%</b>	<b>100,00%</b>

2.3.15. Esta variable indica que el 49,14% de los estudiantes encuestados tuvieron un nivel de percepción de satisfacción en la atención en portería. Véase Tabla 49

**Tabla 49.** Atención a estudiantes y manejo de información. Área administrativa. Atención en Portería.

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	2,59%	0,00%	0,00%	1,72%	4,31%
1	0,86%	0,00%	0,00%	0,00%	0,86%
2	1,72%	1,72%	0,00%	1,72%	5,17%
3	11,21%	3,45%	1,72%	3,45%	19,83%
4	23,28%	15,52%	3,45%	6,90%	49,14%
5	6,03%	4,31%	0,86%	8,62%	19,83%
NR	0,00%	0,00%	0,00%	0,86%	0,86%
<b>Total general</b>	<b>45,69%</b>	<b>25,00%</b>	<b>6,03%</b>	<b>23,28%</b>	<b>100,00%</b>

2.3.16. Esta variable arroja que el nivel de percepción de satisfacción de los estudiantes fue del 29,31% de la atención en Vicerrectoría administrativa. Véase Tabla 50

**Tabla 50.** Atención a estudiantes y manejo de información. Área administrativa. Atención en Vicerrectoría administrativa

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	13,79%	6,03%	1,72%	6,03%	27,59%
1	1,72%	0,00%	0,00%	0,00%	1,72%
2	2,59%	2,59%	0,00%	2,59%	7,76%
3	8,62%	8,62%	0,86%	2,59%	20,69%
4	13,79%	5,17%	3,45%	6,90%	29,31%
5	2,59%	1,72%	0,00%	4,31%	8,62%
NR	2,59%	0,86%	0,00%	0,86%	4,31%
<b>Total general</b>	<b>45,69%</b>	<b>25,00%</b>	<b>6,03%</b>	<b>23,28%</b>	<b>100,00%</b>

2.3.17. Según lo muestra la Tabla, el 39,66% de los estudiantes encuestados se encuentran satisfechos en el nivel de percepción de satisfacción de la atención en la división financiera (Jefatura) del Programa.

**Tabla 51.** Atención a estudiantes y manejo de información. Área administrativa. Atención en la división financiera (Jefatura) del Programa.

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	10,34%	3,45%	1,72%	2,59%	18,10%
1	1,72%	0,00%	0,00%	0,00%	1,72%
2	1,72%	1,72%	0,00%	0,86%	4,31%
3	11,21%	5,17%	0,86%	6,03%	23,28%
4	15,52%	12,93%	3,45%	7,76%	39,66%
5	3,45%	1,72%	0,00%	5,17%	10,34%
NR	1,72%	0,00%	0,00%	0,86%	2,59%
<b>Total general</b>	<b>45,69%</b>	<b>25,00%</b>	<b>6,03%</b>	<b>23,28%</b>	<b>100,00%</b>

2.3.18. Tal como se observa en la Tabla 52, el 35,34% de los estudiantes encuestados dieron calificación de satisfechos en el nivel de percepción de satisfacción de la atención en sección de Tesorería y Pagaduría.

**Tabla 52.** Atención a estudiantes y manejo de información. Área administrativa. Atención en sección de Tesorería y Pagaduría

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	11,21%	2,59%	1,72%	1,72%	17,24%
1	1,72%	1,72%	0,00%	0,00%	3,45%
2	1,72%	1,72%	0,00%	0,86%	4,31%
3	12,07%	6,90%	0,86%	6,03%	25,86%
4	13,79%	8,62%	3,45%	9,48%	35,34%
5	3,45%	2,59%	0,00%	4,31%	10,34%
NR	1,72%	0,86%	0,00%	0,86%	3,45%
<b>Total general</b>	<b>45,69%</b>	<b>25,00%</b>	<b>6,03%</b>	<b>23,28%</b>	<b>100,00%</b>

2.3.19. Los estudiantes encuestados dieron una calificación satisfecha de 31,03% en el nivel de percepción de satisfacción de la atención en división de Sistemas. Ver Tabla 53

**Tabla 53.** Atención a estudiantes y manejo de información. Área administrativa. Atención en división de Sistemas

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	12,07%	6,03%	1,72%	6,03%	25,86%
1	0,86%	0,86%	0,00%	0,00%	1,72%
2	1,72%	1,72%	0,00%	0,86%	4,31%
3	10,34%	9,48%	0,86%	5,17%	25,86%
4	16,38%	4,31%	3,45%	6,90%	31,03%
5	1,72%	0,86%	0,00%	3,45%	6,03%
NR	2,59%	1,72%	0,00%	0,86%	5,17%
<b>Total general</b>	<b>45,69%</b>	<b>25,00%</b>	<b>6,03%</b>	<b>23,28%</b>	<b>100,00%</b>

2.3.20. La variable según indica la Tabla 54, nos dice que 29,31% de los encuestados dieron calificación de cero (0) en el nivel de percepción de satisfacción de la atención en Secretaria General.

**Tabla 54.** Atención a estudiantes y manejo de información. Área administrativa. Atención en Secretaria General

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	11,21%	8,62%	1,72%	7,76%	29,31%
1	0,86%	0,00%	0,00%	0,00%	0,86%
2	0,86%	1,72%	0,00%	1,72%	4,31%
3	12,07%	10,34%	0,86%	4,31%	27,59%
4	15,52%	3,45%	3,45%	5,17%	27,59%
5	3,45%	0,86%	0,00%	3,45%	7,76%
NR	1,72%	0,00%	0,00%	0,86%	2,59%
<b>Total general</b>	<b>45,69%</b>	<b>25,00%</b>	<b>6,03%</b>	<b>23,28%</b>	<b>100,00%</b>

2.3.21. El nivel de percepción de satisfacción de los estudiantes encuestados con respecto a la atención en Oficina Asesora de Planeación tuvo calificación de cero (0) con un 36,21% según se describe en la Tabla 55.

**Tabla 55.** Atención a estudiantes y manejo de información. Área administrativa. Atención en Oficina Asesora de Planeación

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	15,52%	11,21%	1,72%	7,76%	36,21%
1	0,86%	0,00%	0,00%	0,00%	0,86%
2	1,72%	0,86%	0,00%	0,86%	3,45%
3	9,48%	8,62%	0,86%	3,45%	22,41%
4	12,93%	2,59%	3,45%	7,76%	26,72%
5	2,59%	0,86%	0,00%	2,59%	6,03%
NR	2,59%	0,86%	0,00%	0,86%	4,31%
<b>Total general</b>	<b>45,69%</b>	<b>25,00%</b>	<b>6,03%</b>	<b>23,28%</b>	<b>100,00%</b>

2.3.22. Atención a estudiantes y manejo de información. Área administrativa. Atención en la división de calidad y mejoramiento institucional.

**Tabla 56.** Atención a estudiantes y manejo de información. Área administrativa. Atención en la división de calidad y mejoramiento institucional.

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	16,38%	11,21%	1,72%	7,76%	37,07%
2	1,72%	0,86%	0,00%	0,86%	3,45%
3	10,34%	7,76%	0,86%	2,59%	21,55%
4	14,66%	1,72%	3,45%	8,62%	28,45%
5	1,72%	2,59%	0,00%	2,59%	6,90%
NR	0,86%	0,86%	0,00%	0,86%	2,59%
<b>Total general</b>	<b>45,69%</b>	<b>25,00%</b>	<b>6,03%</b>	<b>23,28%</b>	<b>100,00%</b>

2.3.23. Los estudiantes encuestados, en esta variable dieron calificación de cero (0) con un 40,52% en el nivel de percepción de satisfacción de la atención en la división de comunicaciones y relaciones públicas.

**Tabla 57.** Atención a estudiantes y manejo de información. Área administrativa. Atención en la división de comunicaciones y relaciones públicas.

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	18,10%	12,07%	1,72%	8,62%	40,52%
1	0,86%	0,00%	0,00%	0,00%	0,86%
2	0,86%	1,72%	0,00%	1,72%	4,31%
3	10,34%	7,76%	1,72%	1,72%	21,55%
4	11,21%	0,86%	2,59%	7,76%	22,41%
5	1,72%	1,72%	0,00%	2,59%	6,03%
NR	2,59%	0,86%	0,00%	0,86%	4,31%
<b>Total general</b>	<b>45,69%</b>	<b>25,00%</b>	<b>6,03%</b>	<b>23,28%</b>	<b>100,00%</b>

2.3.24. En cuanto al grado de percepción de satisfacción de la atención en sección emisora, los estudiantes encuestados dieron calificación de cero (0), en un porcentaje del 42,24%, según se puede observar en la Tabla 58.

**Tabla 58.** Atención a estudiantes y manejo de información. Área administrativa. Atención en sección emisora.

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	19,83%	12,07%	1,72%	8,62%	42,24%
2	2,59%	1,72%	0,00%	1,72%	6,03%
3	9,48%	6,90%	1,72%	2,59%	20,69%
4	10,34%	1,72%	2,59%	6,90%	21,55%
5	0,86%	1,72%	0,00%	2,59%	5,17%
NR	2,59%	0,86%	0,00%	0,86%	4,31%
<b>Total general</b>	<b>45,69%</b>	<b>25,00%</b>	<b>6,03%</b>	<b>23,28%</b>	<b>100,00%</b>

2.3.25. En esta variable, el 41,38% de los estudiantes calificaron con cero (0) el nivel de percepción de satisfacción de la atención en canal de televisión.

**Tabla 59.** Atención a estudiantes y manejo de información. Área administrativa. Atención en canal de televisión.

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	18,97%	12,07%	1,72%	8,62%	41,38%
2	1,72%	1,72%	0,00%	2,59%	6,03%
3	9,48%	6,90%	1,72%	3,45%	21,55%
4	11,21%	1,72%	2,59%	5,17%	20,69%
5	0,86%	1,72%	0,00%	2,59%	5,17%
NR	3,45%	0,86%	0,00%	0,86%	5,17%
<b>Total general</b>	<b>45,69%</b>	<b>25,00%</b>	<b>6,03%</b>	<b>23,28%</b>	<b>100,00%</b>

2.3.26. En cuanto al nivel de percepción de la satisfacción en la atención telefónica general, los estudiantes encuestados calificaron con cero (0) esta variable, en porcentaje equivalente al 35,34%. Véase Tabla 60.

**Tabla 60.** Atención a estudiantes y manejo de información. Área administrativa. Atención telefónica general.

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	16,38%	11,21%	1,72%	6,03%	35,34%
1	0,86%	0,00%	0,00%	0,00%	0,86%
2	1,72%	3,45%	0,00%	1,72%	6,90%
3	11,21%	7,76%	1,72%	6,03%	26,72%
4	12,07%	0,00%	2,59%	5,17%	19,83%
5	0,86%	1,72%	0,00%	3,45%	6,03%
NR	2,59%	0,86%	0,00%	0,86%	4,31%
<b>Total general</b>	<b>45,69%</b>	<b>25,00%</b>	<b>6,03%</b>	<b>23,28%</b>	<b>100,00%</b>

2.3.27. Esta variable indica que los encuestados calificaron de satisfecho con el 36,21% el nivel de percepción de satisfacción en la atención en cafetería.



**Tabla 61.** Atención a estudiantes y manejo de información. Área administrativa. Atención en cafetería.

Calificación	Auditoría en Salud	Finanzas	Gerencia de Impuestos	Gestión Gerencial	Total general
0	3,45%	2,59%	1,72%	4,31%	12,07%
1	2,59%	1,72%	0,00%	1,72%	6,03%
2	2,59%	3,45%	0,00%	0,86%	6,90%
3	12,93%	9,48%	0,86%	4,31%	27,59%
4	22,41%	4,31%	2,59%	6,90%	36,21%
5	0,86%	2,59%	0,86%	4,31%	8,62%
NR	0,86%	0,86%	0,00%	0,86%	2,59%
Total general	45,69%	25,00%	6,03%	23,28%	100,00%

Dentro de lo más destacado en las fuentes de atención a estudiantes y manejo de información en lo que respecta al Área Académica, se puede observar que hay una alta valoración de insatisfacción en las variables de Atención en Rectoría, Biblioteca, Telecomunicaciones, Atención en Laboratorio, Salas de Informática, Vicerrectoría Académica y de Investigación en un porcentaje cercano al 40%. Las variables que registraron valoración de satisfacción en el servicio fueron Centro de Postgrados, Atención en la Coordinación y en el Departamento de Postgrados y también la División de Bienestar Universitario. De otro lado, la atención en la prestación de servicios y atención a estudiantes en el Área Administrativa registro niveles de satisfacción altos. Lo más destacado fue la valoración de la satisfacción de la Atención en Portería con el 69%.

### **3. CONCLUSIONES**

El MECI (Modelo Estándar de Control Interno) y la NTC GP1000:2009 (Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública), tienen como marco legal los artículos 209 y 269 de la Constitución Política, que armonizan con la Ley 87 de 1993 (Sistema de Control Interno), la Ley 872 de 2003 (Sistema de Gestión de la Calidad) y normas concordantes.

La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP1000:2009, fue elaborada con el propósito de que las Entidades del Estado puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

El MECI es una herramienta gerencial que tiene como fin servir de control para que las Entidades del Estado logren cumplir con sus objetivos institucionales tales como misión, visión, políticas de calidad, objetivos de calidad, principios, valores, entre otros. Para la Universidad de Cartagena, este modelo garantiza la coordinación de sus acciones, fluidez en la información y comunicación así como también detectar y corregir de manera oportuna las debilidades que se presenten, generando una capacidad de respuesta óptima. El sistema de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad se complementan entre sí.

El Sistema de Control Interno busca que todas las actividades, operaciones y actuaciones del sector público, así como la administración de la información y de los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales y de acuerdo con las metas y objetivos propuestos.

El Sistema de Gestión de Calidad está enfocado en dirigir y evaluar el desempeño Institucional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios prestados por las entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de

ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente. Ambos Sistemas buscan contribuir al fortalecimiento de los procesos y optimización en el uso los recursos de las entidades.

El estudiante es un consumidor del servicio educativo. En la literatura sobre el tema, el que goza de mayor difusión es el Modelo de las Deficiencias (PARUSARAMAN, ZEITHAML Y BERRY, 1985,1988) en el que se define la calidad de servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa. Los autores sugieren que reducir o eliminar dicha diferencia, depende a su vez de la gestión eficiente por parte de la empresa de servicios. El modelo SERVPERF fue propuesto por Cronin y Taylor. SERVPERF debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (SERVICE PERFORMANCE) para la medida de la calidad de servicio.

En conclusión, en cuanto a los estudiantes encuestados, los resultados indican que hay un alto grado de valoración en el nivel de satisfacción del aprendizaje en su formación académica con relación a la formación basada en competencias, al igual que en la percepción de la calidad académica en promedio 90%. Excepto la competencia en segundo idioma que tiene un alto grado de insatisfacción.

En términos generales hay un alto grado de satisfacción con el Personal Docente ofrecido por la institución, pero se destaca el hecho de que en la variable de Entrega de Notas en las Fechas Establecidas se registra un porcentaje significativo de Insatisfacción, lo que se puede traducir en demora en la entrega de notas. En cuanto a la percepción de la infraestructura física las cifras están divididas: En promedio 56.87% tuvo una percepción satisfactoria frente a un 43.13% que tuvo una percepción de insatisfacción. Los parqueaderos, las instalaciones sanitarias y los consultorios médicos y odontológicos tuvieron alto grado de insatisfacción.

En las fuentes de atención a estudiantes y manejo de información del Área Académica se registró una alta valoración de insatisfacción del 36,08%, frente a un 63.92% valoración de satisfacción. Los estudiantes dieron una alta valoración a la atención en Posgrados. Tuvieron una percepción de insatisfacción en la atención en Vicerrectoría Académica, en los Laboratorios, en la sección Emisora y en los Canales de Televisión. En el Área Administrativa los valores de satisfacción fueron altos en términos generales.

De otra parte, relacionadas las variables “Formación académica recibida con orientación al desarrollo” versus “Trayectoria investigativa del personal docente” arrojó que de 116 estudiantes, 30 estudiantes convergieron en sus respuestas con calificación de 4 “satisfecho”. En total 88 estudiantes respondieron con calificaciones 3, 4 y 5 que equivale a un 75.86%. Ver tabla 62

**Tabla 62.** Personal docente vs Formación académica recibida con orientación a la investigación

		Trayectoria investigativa del Personal Docente						Total general
		0	1	2	3	4	5	
Formación académica recibida con orientación a la investigación	0	2			1	2	4	9
	1			1	2	1	1	5
	2		1	2	1	2	2	8
	3	1			7	12	3	23
	4		1	2	9	30	5	47
	5	1		1	1	7	14	24
	Total general	4	2	6	21	54	29	116

En las variables “Percepción de satisfacción en la calidad académica general del programa cursado” versus “Percepción de satisfacción en la calidad académica del Personal Docente”, el resultado arrojó que 48 estudiantes respondieron satisfactoriamente con calificación de 4. De un total de 116 estudiantes

encuestados, 111 respondieron con calificaciones de 3,4 y 5, que representa el 95.66%. Véase Tabla 63.

**Tabla 63.** Personal Docente vs Percepción de satisfacción en la Calidad Académica general del programa cursado

		Percepción de satisfacción en la Calidad académica del Personal Docente				
		0	3	4	5	Total general
Percepción de satisfacción en la Calidad Académica general del programa cursado	0				2	2
	1		1			1
	2		1			1
	3		8	13	2	23
	4	1	5	48	10	64
	5			6	19	25
	Total general	1	15	67	33	116

Según se puede observar en la Tabla 64, al relacionar las variables “Percepción de la formación académica con competencia en segundo idioma” versus “Percepción de satisfacción en la calidad académica general del programa cursado” 13 estudiantes de 116, dieron calificación de “satisfecho”. Sin embargo, 70 estudiantes respondieron con calificaciones de 0, 1 y 2 en competencia en segundo idioma.

**Tabla 64.** Percepción de satisfacción en la Calidad Académica general del programa cursado vs Percepción de la formación académica con competencia en segundo idioma

		Percepción de satisfacción en la Calidad Académica general del programa cursado						Total general
		0	1	2	3	4	5	
Percepción de la formación académica con competencia en segundo idioma	0		1		7	17	10	35
	1			1	5	5	1	12
	2				8	16	1	25
	3				2	12	7	21
	4	1			1	13	5	20
	5	1				1	1	3
	Total general	2	1	1	23	64	25	116

En las variables “Percepción de la formación académica con competencia en segundo idioma” versus “Percepción de la calidad académica en los contenidos programáticos de los cursos”, según la Tabla 65 se observa que 70 estudiantes dieron calificación de 0, 1 y 2 a esas relaciones, lo que equivale al 60.34%

**Tabla 65.** Percepción de la calidad académica en los contenidos programáticos de los cursos vs Percepción de la formación académica con competencia en segundo idioma

		Percepción de la calidad académica en los contenidos programáticos de los cursos						Total general
		0	1	2	3	4	5	
Percepción de la formación académica con competencia en segundo idioma	0		1	1	9	15	9	35
	1				7	3	2	12
	2				9	13	3	25
	3					16	5	21
	4	1			2	13	4	20
	5	1				1	1	3
	Total general	2	1	1	27	61	24	116

Según Tabla 66, la relación entre las variables “Percepción de la formación académica con competencia en segundo idioma” versus “Percepción de la satisfacción en la metodología y ayudas utilizadas por el Personal Docente, arrojó que 67 estudiantes dieron calificación de 0, 1 y 2 a la competencia en segundo idioma, que representa el 57.76%. Tan solo 15 estudiantes dieron calificación de “satisfecho”.

**Tabla 66.** Percepción de la satisfacción en la metodología y ayudas utilizadas por el Personal Docente vs Percepción de la formación académica con competencia en segundo idioma

		Percepción de la satisfacción en la metodología y ayudas utilizadas por el Personal Docente						Total general
		0	1	2	3	4	5	
Percepción de la formación académica con competencia en segundo idioma	0			1	8	12	14	35
	1			1	4	5	2	12
	2	2	1		6	13	3	25
	3				1	14	6	21
	4	1			1	15	3	20
	5					1	2	3
	Total general	3	1	2	20	60	30	116

La relación entre variables “Formación académica recibida con orientación al desarrollo” frente a “Percepción de la calidad académica en los contenidos programáticos de los cursos” dio como resultado que 36 estudiantes dieron calificación de 4 “satisfecho”. 109 estudiantes respondieron con calificaciones de 3, 4 y 5 de un total de 116, lo que representa un 93.97% (Véase Tabla 67).

**Tabla 67.** Percepción de la calidad académica en los contenidos programáticos de los cursos vs Formación académica recibida con orientación al desarrollo

		Percepción de la calidad académica en los contenidos programáticos de los cursos						Total general
		0	1	2	3	4	5	
Formación académica recibida con orientación al desarrollo	0				1			1
	1					1		1
	2				1			1
	3		1		7	8		16
	4			1	14	36	8	59
	5	2			4	16	16	38
	Total general	2	1	1	27	61	24	116

En esta relación “Percepción de la calidad académica del Personal Docente” versus “Percepción de la calidad académica en los contenidos programáticos de los cursos” se observa en la Tabla 68 que 44 encuestados dieron calificación de 4 “satisfecho”. 111 estudiantes respondieron con calificación de 3, 4, 5, lo que equivale al 95.69%

**Tabla 68.** Percepción de la calidad académica en los contenidos 63 programáticos de los cursos vs Percepción de la calidad académica del Personal Docente

		Percepción de la calidad académica en los contenidos 63 programáticos de los cursos				Total general
		0	3	4	5	
Percepción de la calidad académica del Personal Docente	0				2	2
	1		1			1
	2			1		1
	3		9	15	3	27
	4	1	5	44	11	61
	5			7	17	24
	Total general	1	15	67	33	116

Como se evidencia en la Tabla 69, en esta relación 47 estudiantes tuvieron una percepción de satisfacción con calificación de 4. De un total de 116 estudiantes



encuestados, 110 estudiantes dieron calificación de 3, 4 y 5. Equivalente a un 94.83%.

**Tabla 69.** Percepción de la satisfacción en la metodología y ayudas utilizadas por el Personal Docente vs Percepción de la calidad académica del Personal Docente

		Percepción de la satisfacción en la metodología y ayudas utilizadas por el Personal Docente						Total general
		0	1	2	3	4	5	
Percepción de la calidad académica del Personal Docente	0	1						1
	3			2	8	5		15
	4	2	1		10	47	7	67
	5				2	8	23	33
	Total general	3	1	2	20	60	30	116

Analizada la variable “Atención en Coordinación del Programa de Posgrado” frente a “Atención en la División de Calidad y Mejoramiento Institucional” se observa que 21 estudiantes encuestados dieron calificación de 4 “satisfecho”. 54 estudiantes encuestados tuvieron un grado de insatisfacción relacionado con la atención en la División de Calidad y Mejoramiento Institucional. Véase Tabla 70

**Tabla 70.** Atención en la División de Calidad y Mejoramiento Institucional vs Atención en Coordinación del programa de posgrado

		Atención en la División de Calidad y Mejoramiento Institucional					Total general
		0	2	3	4	5	
Atención en Coordinación del programa de posgrado	0	8	1				9
	1	1					1
	2	3	1	5	2		11
	3	7		8	5		20
	4	16	1	10	21	5	53
	5	11	1	2	5	3	22
	Total general	46	4	25	33	8	116

Por último, analizada la relación entre las variables “Percepción de satisfacción en los parqueaderos” frente a “Percepción de satisfacción en las instalaciones sanitarias”, se evidencia que 53 estudiantes encuestados tuvieron una percepción de insatisfacción, dieron calificación de 0, 1 y 2; lo que equivale a un 45.69%. Véase Tabla 71.

**Tabla 71.** Percepción de satisfacción en las instalaciones sanitarias vs Percepción de satisfacción en los parqueaderos

		Percepción de satisfacción en las instalaciones sanitarias						Total general
		0	1	2	3	4	5	
Percepción de satisfacción en los parqueaderos	0	2	4	4	6	2		18
	1		20	5	4	2	1	32
	2	3	3	12	4	3		25
	3	2	3	6	8	3		22
	4	1		3		14		18
	5						1	1
	Total general	8	30	30	22	24	2	116

#### **4. RECOMENDACIONES**

Con base en las anteriores conclusiones las cuales deben servir como estímulo a futuras y sucesivas investigaciones sobre el tema y dado el carácter descriptivo de este trabajo, una vez conocidas las necesidades y el grado de satisfacción de los estudiantes como un elemento de la calidad de la educación posgraduada hay que señalar las siguientes sugerencias para mejoramiento: Se ve fortalecida la contribución de la formación académica recibida en la obtención de competencias, sin embargo, hay que evaluar y mejorar aspectos relacionados con la Competencia en segundo idioma debido a que esta variable tuvo reacciones bien marcadas de insatisfacción por parte de los encuestados, más aun, esta pregunta registró tendencias de insatisfacción cuando se relacionó con otras variables.

Otro aspecto que merece evaluarse y atender es la variable de entrega de notas en las fechas establecidas, teniendo en cuenta el grado de valoración de insatisfacción que le dieron los alumnos. Dado que existe un alto grado de insatisfacción en la infraestructura física, se hace necesario determinar aquellos factores que inciden por los cuales los encuestados mostraron insatisfacción, exclusivamente en los parqueaderos y las instalaciones sanitarias. En lo que respecta a la atención en la prestación del servicio en el Área Académica, se deben analizar y ahondar en aquellos aspectos por los cuales los estudiantes encuestados la calificaron como insatisfecha.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

ARAPÉ, J. (1999) "Estrategia – Medición y Calidad Total".  
[http://www.visiongc/Documentos/bsc los sistemas de medidas blandas y la calidad total.pdf](http://www.visiongc/Documentos/bsc%20los%20sistemas%20de%20medidas%20blandas%20y%20la%20calidad%20total.pdf)> [citado 15 de Noviembre 2002]

BENTLER, P.M. (1990), "Comparative Fit Indexes in Structural Models".  
Psychology Bulletin 107.

BUTTLE, F.; (1996) "SERVQUAL: review, critique, research agenda", European Journal of Marketing, Vol. 30 Iss: 1, pp.8 - 32

DECRETO 1599 DE 2005. Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).

GIMÉNEZ, V.; JIMÉNEZ, (2001). "Evaluación de la calidad de servicio y fijación de objetivos en unidades de negocio."  
Congreso <[empresa.unizar.es/acede2001/trabajos/pr007.pdf](http://empresa.unizar.es/acede2001/trabajos/pr007.pdf)> [citado el 4 de Diciembre 2002]

GRÖNROOS, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications.  
European Journal of Marketing, 18(4).

LEY 87 DE 1993

LÓPEZ, M. C.; SERRANO, A.; SARABIA, M. (2001) "Una propuesta de modelo estratégico para la gestión de la calidad del servicio".  
Congreso <[empresa.unizar.es/acede2001/trabajos/pr017.pdf](http://empresa.unizar.es/acede2001/trabajos/pr017.pdf)> [citado el 4 de Diciembre 2002]

LLORENS MONTES, F. J. (1996). Medición de la calidad de servicio: una aproximación a diferentes alternativas. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Granada.

MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA EL ESTADO COLOMBIANO MECI 1000:2005

MOORE, P. G. (1989), "Marketing higher education," Higher Education Quarterly, Vol. 43, No. 2, p. 108-124. 29.

MORSTAIN, B. R. (1977), "An analysis of student satisfaction with their academic programs", Journal of Higher Education, Vol. 48, Enero - Febrero, p. 1-16.

RUIZ, OLALLA. Gestión de la calidad del servicio. [Online] Calidad del servicio. Available From Internet: [http://descuadrando.com/Calidad\\_en\\_los\\_servicios](http://descuadrando.com/Calidad_en_los_servicios)

RUIZ, OLALLA, C. (2001): "Gestión de la calidad del servicio", [en línea] 5campus.com, Control de Gestión <<http://www.5campus.com/leccion/calidadserv>> [citado 1 Noviembre 2002]

VÁSQUEZ R.; DÍAZ A. (2001) "El conocimiento de las expectativas de los clientes: Una pieza clave de la calidad de servicio en el Turismo." <<http://www.fade.es/faPag/webFade/infoempresa/economia/informes/turismo/indice.html>> [citado 4 Diciembre 2002]

VÁSQUEZ R.; RODRÍGUEZ I.; DÍAZ A. (2001) "Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: Desarrollo y validación de la escala CALSUPER. <<http://www.fade.es/faPag/webFade/infoempresa/economia/informes/supers/indice.html>> [citado 4 Diciembre 2002]

WEAVER, T. (1976), "What is the good of higher education?" Higher Education Review, Vol. 18, No. 3, p. 3-14.

ZEITHAML, Valarie. Calidad total en la gestión del servicio. Díaz de Santos S.A: 1992.

**6. ANEXOS**  
**Formato encuesta**



**1827**  
*¡Siempre a la altura  
de los tiempos!*

<b>UNIVERSIDAD DE CARTAGENA</b>	<b>CÓDIGO:</b>
<b>DIVISIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	<b>VERSIÓN:</b>
<b>ENCUESTA DE SATISFACCION ESTUDIANTES DE POSTGRADO</b>	<b>FECHA:</b>

--	--

<b>Objetivo:</b>	Medir la satisfacción de los estudiantes de los programas de postgrado de la Universidad de Cartagena y llevar la trazabilidad de los datos para determinar aspectos por mejorar.
------------------	---

<b>Programa Académico:</b>	
----------------------------	--

<b>Semestre:</b>		<b>Fecha</b>	
------------------	--	--------------	--

**Su opinión es muy importante para mejorar nuestros servicios. A continuación encontrará preguntas acerca de los aspectos del servicio, que le agradecemos contestar.**

**Criterios de calificación**

5	Totalmente Satisfecho
4	Satisfecho
3	Parcialmente satisfecho
2	Insatisfecho
1	Totalmente insatisfecho
0	No Sabe o No Aplica

**I. Satisfacción de los contenidos:**

<b>A) Competencias</b>	¿La formación académica que está recibiendo por medio de las asignaturas del programa, ha contribuido a la obtención de las siguientes competencias?
------------------------	--

**Nota:** Esta sección tiene como objeto conocer el nivel de satisfacción del aprendizaje, obtenido con relación a la formación en las siguientes competencias.

No.	Competencias	Calificación					
		0	1	2	3	4	5
1	En valores y principios éticos						
2	En segundo idioma						
3	Análisis e interpretación						
4	Innovación y creatividad						

5	Formulación y Gestión de proyectos						
6	Orientación a la investigación						
7	Sensibilidad y conciencia social						
8	Orientación al desarrollo						
9	Para liderazgo						
10	Para trabajar en equipo						
11	Para comunicarse con otros por escrito						
12	Para comunicarse en forma oral						
13	Para trabajar independientemente						
14	Para utilizar herramientas básicas informáticas						

**B) Percepción de la Calidad Académica**

No.	Criterios	Calificación					
		0	1	2	3	4	5
1	Calidad Académica general del programa cursado						
2	Contenidos Programáticos de los cursos						

**II. Satisfacción con los recursos ofrecidos por la Institución relacionados con:**

**A) Personal Docente**

No.	Criterios	Calificación					
		0	1	2	3	4	5
1	Calidad Académica						
2	Relaciones interpersonales						
3	Prácticas pedagógicas						
4	Disponibilidad de tiempo						
5	Metodología y ayudas utilizadas						
6	Entrega de notas en las fechas establecidas						
7	Trayectoria Investigativa						

**B) Infraestructura Física**

No.	Criterios (Recursos,	Calificación
-----	----------------------	--------------



	<b>comodidad, espacio, ventilación etc.)</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Salones de clase						
2	Laboratorios y talleres						
3	Salas de cómputo						
4	Conectividad a Internet						
5	Biblioteca						
6	Espacios para recreación y deporte						
7	Cafetería						
8	Parqueaderos						
9	Instalaciones sanitarias						
10	Espacios para realizar actividades artísticas y culturales						
11	Consultorio médico y odontológico						

<b>III. Satisfacción de la prestación del servicio en las fuentes de atención a estudiantes y manejo de información.</b>							
<b>A) Área Académica</b>							
<b>No.</b>	<b>Criterios ( Comodidad, espacio, ventilación, oportunidad, etc.)</b>	<b>Calificación</b>					
		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Atención en Rectoría						
2	Atención en Biblioteca (Fernandez de Madrid, Luis H. Arrautt)						
3	Atención en Admisiones, Registro y Control Académico						
4	Atención en Centro de Recursos Educativos y Telecomunicaciones						
5	Atención en laboratorio						
6	Atención en Centro de Informática						
7	Atención en salas de informática						
8	Atención en Vicerrectoría Académica						
9	Atención en Vicerrectoría de Investigación						
10	Atención en decanaturas						
11	Atención en Departamentos de Postgrado						
12	Atención en Coordinación del Programa de Postgrado						
13	Atención en División de Bienestar Universitario						
14	Atención en Centro de Postgrado						
<b>B) Area Administrativa</b>							
<b>No.</b>	<b>Criterios ( Comodidad, espacio, ventilación, oportunidad, etc.)</b>	<b>Calificación</b>					
		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Atención en Porteria						
2	Atención en Vicerrectoría Administrativa						

3	Atención en División Financiera (Jefatura)						
4	Atención en Sección de Tesorería y Pagaduría						
5	Atención en División de Sistemas						
6	Atención en Secretaría General						
7	Atención en Oficina Asesora de Planeación						
8	Atención en la División de Calidad y Mejoramiento Institucional						
9	Atención en la División de Comunicaciones y Relaciones Públicas						
10	Atención en Sección Emisora						
11	Atención en Canal de Televisión						
12	Atención telefónica general						
13	Atención en cafetería						